****

EFEKTIVITAS **PENGGUNAAN LAYANAN *M-LIBRARY* BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi**

**Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

**Oleh:**

**Annisa Fitri**

**NIM 13040112130174**

**PROGRAM STUDI S1-ILMU PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2016**

# HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Fitri

NIM : 13040112130174

Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan

Peminatan : Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 24 Agustus 2016

Yang menyatakan,

D:\SEMESTER 8\SKRIPSI\ADMINISTRASI\ttd annisa.jpg

Annisa Fitri

NIM 13040112130174

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“*I Have Spent my Time to Read*”

“Saya telah Menghabiskan Waktu Saya untuk Membaca”

William Henry Bill Gates

Skripsi ini Saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku,
2. S1 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang,
3. Teman-teman Ilmu Perpustakaan Angkatan 2012 dan
4. Seluruh pembaca karya ilmiah ini.

# HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”, telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Agustus 2016

Disetujui oleh:

Dosen pembimbing



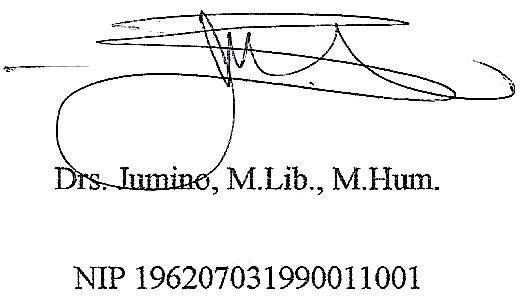
Rizki Nur Islaminingsih, M.A.

NIK 19841206115092088

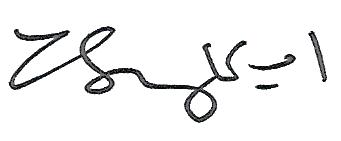
# HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui panitia pada: 24 Agustus 2016

Ketua Penguji



Anggota I,



Ika Krismayani, S.IP., M.IP.

NIP 198412232014042001

Anggota II,



Rizki Nur Islaminingsih, M.A.

NIK 19841206115092088

# PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bisa terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Redyanto Noor, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
3. Dra. Rukiyah, M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
4. Rizki Nurislaminingsih, M.A., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan selama penyusunan skripsi.
5. Segenap keluarga besar Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Segenap mahasiswa Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
7. Segenap keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
8. Segenap teman-teman S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
9. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan seluruh pembaca sekalian.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Semarang, 24 Agustus 2016

Penulis,

D:\SEMESTER 8\SKRIPSI\ADMINISTRASI\ttd annisa.jpg

Annisa Fitri

# DAFTAR ISI

[HALAMAN JUDUL i](#_Toc461639487)

[HALAMAN PERNYATAAN ii](#_Toc461639488)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii](#_Toc461639489)

[HALAMAN PERSETUJUAN iv](#_Toc461639490)

[HALAMAN PENGESAHAN v](#_Toc461639491)

[PRAKATA vi](#_Toc461639492)

[DAFTAR ISI viii](#_Toc461639493)

[DAFTAR GAMBAR xii](#_Toc461639494)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc461639495)

[DAFTAR LAMPIRAN xviii](#_Toc461639496)

[ABSTRAK xix](#_Toc461639497)

[*ABSTRACT* xx](#_Toc461639498)

[BAB 1 PENDAHULUAN 1](#_Toc461639499)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc461639501)

[1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah 4](#_Toc461639502)

[1.3 Tujuan Penelitian 4](#_Toc461639503)

[1.4 Manfaat Penelitian 4](#_Toc461639504)

[1.5 Tempat dan Waktu Penelitian 5](#_Toc461639505)

[1.6 Hipotesis 5](#_Toc461639506)

[1.7 Kerangka Pikir 6](#_Toc461639507)

[1.8 Batasan Istilah 7](#_Toc461639508)

[1.9 Sistematika Penulisan 7](#_Toc461639509)

[BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 10](#_Toc461639510)

[2.1 Landasan Teori 10](#_Toc461639512)

[2.1.1 Efektivitas 10](#_Toc461639513)

[2.1.2 Pemustaka (Pengguna) 11](#_Toc461639514)

[2.1.3 Perkembangan Teknologi Informasi 14](#_Toc461639515)

[2.1.4 *Mobile Library* 16](#_Toc461639516)

[2.1.5 *D&M Information System Success Model* 18](#_Toc461639517)

[2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya 25](#_Toc461639518)

[BAB 3 METODE PENELITIAN 27](#_Toc461639519)

[3.1 Desain dan Jenis Penelitian 27](#_Toc461639521)

[3.2 Jenis dan Sumber Data 28](#_Toc461639522)

[3.2.1 Jenis Data 28](#_Toc461639523)

[3.2.2 Sumber Data 28](#_Toc461639524)

[3.3 Subjek dan Objek Penelitian 29](#_Toc461639525)

[3.4 Metode Pengumpulan Data 29](#_Toc461639526)

[3.5 Metode Pengolahan Data 32](#_Toc461639527)

[3.6 Populasi dan Sampel 33](#_Toc461639528)

[3.7 Variabel Penelitian 34](#_Toc461639529)

[3.8 Metode Analisis Data 38](#_Toc461639530)

[3.8.1 Analisis Deskriptif 38](#_Toc461639531)

[3.8.2 Analisis Statistik Data 41](#_Toc461639532)

[3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas 42](#_Toc461639533)

[BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN 44](#_Toc461639534)

[4.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 44](#_Toc461639536)

[4.2 Visi Misi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 45](#_Toc461639537)

[4.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 46](#_Toc461639538)

[4.4 Layanan *M-Library* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 47](#_Toc461639539)

[BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN 49](#_Toc461639540)

[5.1 Responden 49](#_Toc461639542)

[5.2 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas 49](#_Toc461639543)

[5.2.1 Hasil Uji Validitas 49](#_Toc461639544)

[5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 50](#_Toc461639545)

[5.3 Analisis Deskriptif 51](#_Toc461639546)

[5.3.1 Kualitas Sistem 52](#_Toc461639547)

[5.3.2 Kualitas Informasi 58](#_Toc461639548)

[5.3.3 Kualitas Layanan 64](#_Toc461639549)

[5.3.4 Tujuan Penggunaan 73](#_Toc461639550)

[5.3.5 Kepuasan Pengguna 80](#_Toc461639551)

[5.3.6 Manfaat Bersih 84](#_Toc461639552)

[5.4 Analisis Statistik Data 89](#_Toc461639553)

[5.4.1 Hasil Uji Korelasi 91](#_Toc461639554)

[5.4.2 Hasil Uji Regresi 96](#_Toc461639555)

[5.4.3 Hasil Uji F 100](#_Toc461639556)

[5.5 Uji Hipotesis 102](#_Toc461639557)

[5.6 Kendala-Kendala yang dihadapi Terkait Penggunaan Layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta 104](#_Toc461639558)

[BAB 6 PENUTUP 105](#_Toc461639559)

[6.1 Simpulan 105](#_Toc461639561)

[6.2 Saran 106](#_Toc461639562)

[DAFTAR PUSTAKA 107](#_Toc461639563)

[LAMPIRAN 1](#_Toc461639564)

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar 1: Konsep *M-Library* 2](#_Toc461650436)

[Gambar 2: Kerangka Pikir Penelitian 6](#_Toc461650437)

[Gambar 3: Konsep *M-Library* 16](#_Toc461650438)

[Gambar 4: Bagan *Update D&M Information System Success Model* 19](#_Toc461650439)

[Gambar 5: Struktur Organisasi Perpustakaan UGM 46](#_Toc461650440)

[Gambar 6: Gambar Desain Layanan *M-Library* UGM 72](#_Toc461650441)

[Gambar 7: Jumlah Pengguna *M-Library* Perpustakaan UGM 4](#_Toc461650442)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 1: Tabel Interval 40](#_Toc461639760)

[Tabel 2: Tabel Tingkat Kesuksesan 40](#_Toc461639761)

[Tabel 3: Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian 41](#_Toc461639762)

[Tabel 4: Tabel Interval 52](#_Toc461639763)

[Tabel 5: Keandalan (*Reliability*) 54](#_Toc461639764)

[Tabel 6: Kelengkapan (*Completeness*) 55](#_Toc461639765)

[Tabel 7: Keluwesan Sistem (*System Flexibility*) 56](#_Toc461639766)

[Tabel 8: Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) 57](#_Toc461639767)

[Tabel 9: Dapat di percaya (*Reliability*) 60](#_Toc461639768)

[Tabel 10: Relevan (*Relevance*) 61](#_Toc461639769)

[Tabel 11: Tepat Waktu (*Timeliness*) 62](#_Toc461639770)

[Tabel 12: Lengkap (*Completeness*) 63](#_Toc461639771)

[Tabel 13: Mudah dipahami (*Understandability*) 64](#_Toc461639772)

[Tabel 14: Keandalan (*Reliability*) 66](#_Toc461639773)

[Tabel 15: Daya Tanggap (*Responsive*) 67](#_Toc461639774)

[Tabel 16: Jaminan (*Assurance*) 68](#_Toc461639775)

[Tabel 17: Jaminan (*Assurance*) 69](#_Toc461639776)

[Tabel 18: Empati (*Empathy*) 70](#_Toc461639777)

[Tabel 19: Empati (*Empathy*) 71](#_Toc461639778)

[Tabel 20: Bukti Fisik (*Tangible*) 72](#_Toc461639779)

[Tabel 21: Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*) 75](#_Toc461639780)

[Tabel 22: Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*) 76](#_Toc461639781)

[Tabel 23: Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) 77](#_Toc461639782)

[Tabel 24: Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*) 78](#_Toc461639783)

[Tabel 25: Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*) 79](#_Toc461639784)

[Tabel 26: Efisiensi (*Efficiency*) 81](#_Toc461639785)

[Tabel 27: Efektivitas (*Effectiveness*) 82](#_Toc461639786)

[Tabel 28: Kepuasan (*Overall satisfaction*) 83](#_Toc461639787)

[Tabel 29: Penghematan Biaya (*Cost Savings*) 86](#_Toc461639788)

[Tabel 30: Perluasan Pasar (*Expanded Markets*) 87](#_Toc461639789)

[Tabel 31: Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*) 88](#_Toc461639790)

[Tabel 32: Penghematan Waktu (*Cost Savings*) 89](#_Toc461639791)

[Tabel 33: Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian 91](#_Toc461639792)

[Tabel 34: Nilai Korelasi Kualitas Sistem (*System Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) 92](#_Toc461639793)

[Tabel 35: Nilai Korelasi Kualitas Sistem (*System Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 92](#_Toc461639794)

[Tabel 36: Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) 93](#_Toc461639795)

[Tabel 37: Nilai Korelasi Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 93](#_Toc461639796)

[Tabel 38: Nilai Korelasi Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) 94](#_Toc461639797)

[Tabel 39: Nilai Korelasi Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). 94](#_Toc461639798)

[Tabel 40: Nilai Korelasi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 95](#_Toc461639799)

[Tabel 41: Nilai Korelasi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) 95](#_Toc461639800)

[Tabel 42: Nilai Korelasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) 96](#_Toc461639801)

[Tabel 43: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) 97](#_Toc461639802)

[Tabel 44: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 98](#_Toc461639803)

[Tabel 45: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) 99](#_Toc461639804)

[Tabel 46: Hasil Uji F terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) 100](#_Toc461639805)

[Tabel 47: Hasil Uji F terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 101](#_Toc461639806)

[Tabel 48: Hasil Uji F terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) 101](#_Toc461639807)

[Tabel 49: Tabel Rekapitulasi Data Frekuensi pada Seluruh Item Pertanyaan 103](#_Toc461639808)

[Tabel 50: Tabel Tingkat Kesuksesan 104](#_Toc461639809)

[Tabel 51: Tabel Nilai Korelasi Variabel Penelitian 105](#_Toc461639810)

[Tabel 52: Pernyataan Kuesioner 3](#_Toc461639811)

[Tabel 53: Tabulasi Data Dan Pengkodean Data Penelitian 10](#_Toc461639812)

[Tabel 54: Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem 11](#_Toc461639813)

[Tabel 55: Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi 12](#_Toc461639814)

[Tabel 56: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 13](#_Toc461639815)

[Tabel 57: Hasil Uji Validitas Tujuan Penggunaan 14](#_Toc461639816)

[Tabel 58: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna 14](#_Toc461639817)

[Tabel 59: Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih 15](#_Toc461639818)

[Tabel 60: Hasil Uji Reliabilitas 15](#_Toc461639819)

[Tabel 61: Statistik Distribusi Frekuensi 17](#_Toc461639820)

[Tabel 62: *Descriptive Statistics* Y1 18](#_Toc461639821)

[Tabel 63: *Correlations* Y1 18](#_Toc461639822)

[Tabel 64: *Variables Entered/Removed* Y1 18](#_Toc461639823)

[Tabel 65: *Model Summary* Y1 19](#_Toc461639824)

[Tabel 66: *Anova* Y1 19](#_Toc461639825)

[Tabel 67: *Coefficients* Y1 19](#_Toc461639826)

[Tabel 68: *Coefficient Correlations* Y1 20](#_Toc461639827)

[Tabel 69: *Collinearity Diagnostics* Y1 20](#_Toc461639828)

[Tabel 70: *Casewise Diagnostics* Y1 20](#_Toc461639829)

[Tabel 71: *Residuals Statistics* Y1 20](#_Toc461639830)

[Tabel 72: *Descriptive Statistics* Y2 21](#_Toc461639831)

[Tabel 73: *Correlations* Y2 21](#_Toc461639832)

[Tabel 74: *Variables Entered/Removed* Y2 21](#_Toc461639833)

[Tabel 75: *Model Summary* Y2 22](#_Toc461639834)

[Tabel 76: *ANOVA* Y2 22](#_Toc461639835)

[Tabel 77: *Coefficients* Y2 22](#_Toc461639836)

[Tabel 78: *Coefficient Correlations* Y2 23](#_Toc461639837)

[Tabel 79: *Collinearity Diagnostics* Y2 23](#_Toc461639838)

[Tabel 80: *Casewise Diagnostics* Y2 23](#_Toc461639839)

[Tabel 81: *Residuals Statistics* Y2 23](#_Toc461639840)

[Tabel 82: *Descriptive Statistics* Y3 24](#_Toc461639841)

[Tabel 83: *Correlations* Y3 24](#_Toc461639842)

[Tabel 84: *Variables Entered/Removed* Y3 24](#_Toc461639843)

[Tabel 85: *Model Summary*Y3 25](#_Toc461639844)

[Tabel 86: *ANOVA* Y3 25](#_Toc461639845)

[Tabel 87: *Coefficients* Y3 25](#_Toc461639846)

[Tabel 88: *Coefficient Correlations* Y3 26](#_Toc461639847)

[Tabel 89: *Collinearity Diagnostics* Y3 26](#_Toc461639848)

[Tabel 90: *Casewise Diagnostics* Y3 26](#_Toc461639849)

[Tabel 91: *Residuals Statistics* Y3 26](#_Toc461639850)

# DAFTAR LAMPIRAN

[Lampiran A Surat Izin Penelitian 1](#_Toc460442462)

[Lampiran B Pernyataan Kuesioner 2](#_Toc460442463)

[Lampiran C Jumlah Pengguna Layanan *M-Library* Perpustakaan UGM 4](#_Toc460442464)

[Lampiran D Tabulasi Data dan Pengkodean Data Penelitian 5](#_Toc460442465)

[Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian 11](#_Toc460442466)

[Lampiran F Statistik Distribusi Frekuensi 16](#_Toc460442467)

[Lampiran G Hasil Uji Regresi 18](#_Toc460442468)

[Lampiran H Biodata Peneliti 27](#_Toc460442469)

[Lampiran I Matriks Pembimbingan Skripsi 28](#_Toc460442470)

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Layanan *M-Library* bagi pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei dengan memberikan kuesioner sejumlah 89 responden untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *M-Library* efektif digunakan bagi pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan nilai efektivitas sebesar 57,30337 (lima puluh tujuh koma tiga nol tiga tiga tujuh) dan berada pada tingkat capaian cukup efektif. Hasil tersebut berarti bahwa Ha diterima dan H0 ditolak dalam penelitian ini. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu: Kualitas sistem layanan *M-Library* perlu dikembangkan secara lebih lanjut agar penggunaan layanan *M-Library* mengalami peningkatan, Arsitektur desain layanan *M-Library* perlu diperbaiki agar terlihat menarik sehingga pengguna merasa senang saat menggunakan layanan *M-Library*, Pustakawan perlu lebih menunjukkan rasa perhatiannya kepada pengguna layanan *M-Library* dengan cara menjawab keluhan atau pertanyaan mahasiswa secara jelas terkait layanan yang ada di layanan *M-Library*, Kualitas informasi perlu dievaluasi secara lebih lanjut baik dari segi konten dan sumber informasi agar informasi tersebut dapat memberikan keakuratan, relevansi dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna layanan *M-Library*.

Kata kunci: Efektivitas, Teknologi *Mobile*, Layanan *M-Library*, *D&M Information System Success Model* dan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

# *ABSTRACT*

*This study aims to determine the effectiveness of the use of the M-Library Service for users at Gadjah Mada University Library by using the theory of D&M Information System Success Model. The method used is descriptive quantitative approach survey with questionnaire number of 89 respondents to test the hypothesis. The results shows that the M-Library is effectively used for users Gadjah Mada University Library with the effectiveness of 57,30337 (fifty seven point three zero three three seven) value and are at the level of achievement is quite effective. The result means that Ha is accepted and H0 is rejected in this study. Advice can be given in this study including: Quality of service M-Library system needs to be developed further in order to use M-Library services have increased, Architectural design services need to be improved M-Library to look attractive so that users feel delighted while using the services M-Library, Librarians need more show some attention to end users M-Library by answering complaints or questions from the students clearly related services in the M-Library, quality information needs to be evaluated further in terms of both content and resources so that such information can provide the accuracy, relevance and suitability to the needs of service users M-Library.*

*Keywords: Effectiveness, Mobile Technology, M-Library Service, D&M Information System Success Model and Gadjah Mada University Library.*

# BAB 1

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

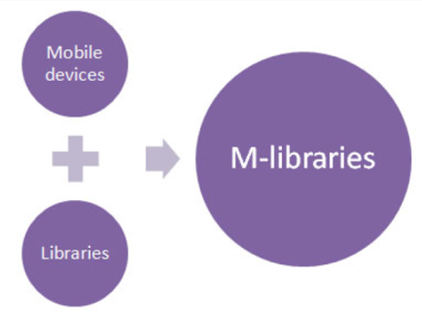
Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di era globalisasi ini semakin pesat dan berpengaruh pada setiap pola aktivitas masyarakat semenjak kehadiran internet. Setiap orang yang hidup pada era ini pasti membutuhkan informasi untuk menunjang pola aktivitasnya sehari-hari. Beragam media elektronik yang berkembang di negara Indonesia menjadi salah satu media saluran informasi yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pengaksesan informasi, termasuk teknologi *mobile* yang jumlah penggunanya kian meningkat di negara Indonesia.

Teknologi *mobile* mulai diperkenalkan kepada masyarakat Indonesia pada pertengahan abad ke-20. Teknologi *mobile* kemudian berinovasi membentuk teknologi *smartphone* yang masih berkembang hingga saat ini. Kehadiran teknologi *mobile* telah memberikan kesempatan dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan komunikasi kapanpun dan dimanapun. Pada akhir tahun 2020, diperkirakan penggunaan perangkat *mobile* berjumlah sampai dengan 10 milyar dan pengunaan perangkat *mobile* per hari berjumlah 2 milyar (*Morgan Stanley Research*, 2011: 4).

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan satu kesatuan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan global masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu ikut andil mengintegrasikan TIK ke dalam layanannya guna memberdayakan sumber daya manusia berbasis pengetahuan teknologi agar dapat bersaing di era global.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1993: 51). Perpustakaan perguruan tinggi perlu mengembangkan layanan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi agar dapat membantu mencapai tujuan lembaga induknya.

Saat ini, sudah banyak perpustakaan yang memadukan layanan dengan menggunakan sentuhan teknologi *mobile* untuk pengembangan layanan perpustakaan. Teknologi tersebut dikenal dengan *M-Library* atau *Mobile Library*. *M-Library* merupakan suatu layanan perpustakaan yang terjangkau oleh pengguna *mobile phone* dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Konsep *M-Library* dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1: Konsep *M-Library* (sumber: mlibraries.jiscinvolve.org, 2011: 1)

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada merupakan salah satu perpustakaan tingkat universitas yang telah mengaplikasikan teknologi *mobile library* dalam mendukung pelayanan perpustakaan berbasis teknologi. Melalui layanan *M-Library*, pengguna bisa melakukan pemesanan buku secara *online* sebelum melakukan peminjaman secara *offline* di perpustakaan. Pengguna juga bisa mendapatkan layanan integrasi seperti akses katalog terintegrasi dengan perpustakaan fakultas di lingkungan UGM dan integrasi terhadap jurnal elektronik, baik lokal maupun internasional.

Kemudahan lainnya yaitu mendapatkan informasi terkini tentang kegiatan di perpustakaan, mengontrol peminjaman secara mandiri melalui fitur *notification* untuk pengembalian buku, layanan konsultasi dengan pustakawan via *Smartphone* dan informasi lainnya yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Namun, pelaksanaan layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada masih belum diketahui dengan jelas dari sisi keefektivitasan penggunaan *Mobile Library*. Hal ini dikarenakan belum adanya penilaian mengenai efektivitas penggunaan layanan *Mobile Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta agar peneliti bisa mengetahui efektivitas penggunaan layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas penggunaan Layanan *M-Library* bagi pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?”

## Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan Layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

* + 1. Manfaat Teoritis

Memberikan bahan pembelajaran dan pengembangan dalam hal efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta bagi penelitian sejenis yang akan datang.

* + 1. Manfaat Praktis

Memberikan bahan pertimbangan atau bahan masukan bagi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam hal efektivitas penggunaan layanan *M-Library* bagi pemustaka.

## 

## Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang beralamat di Jalan Sekip, Bulaksumur, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan melalui tahapan di bawah ini:

1. Tahap Pra Penelitian. Tahap pra penelitian terdiri dari pelaksanaan observasi awal ke lokasi penelitian secara langsung pada bulan November 2015 dan penyusunan proposal skripsi yang dilaksanakan pada bulan September-Desember 2015.
2. Tahap Penelitian. Tahap penelitian terdiri dari: pengangkatan proposal skripsi menjadi laporan skripsi yang dilaksanakan pada bulan Maret 2016, pengurusan surat perizinan penelitian ke lokasi penelitian secara langsung yang dilakukan pada bulan April 2016, pembuatan instrumen penelitian dan pengumpulan data yang dilaksanakan pada bulan Mei-12 Juni 2016 serta penyusunan analisa data penelitian yang dilaksanakan pada 13 Juni-4 Agustus 2016. Penelitian ini selesai pada tanggal 12 Agustus 2016.

## Hipotesis

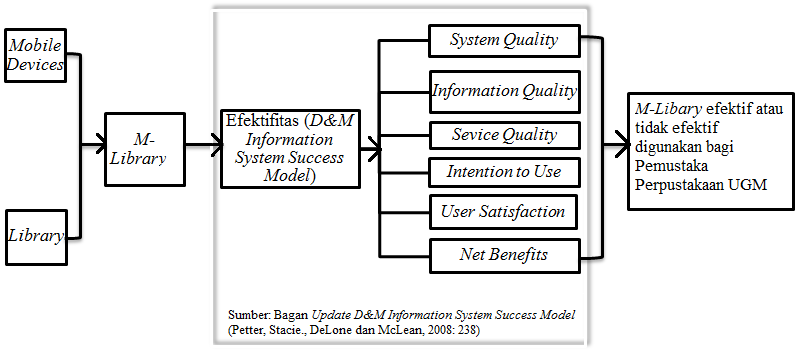
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2015: 99). Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berkenaan dengan variabel mandiri (Iskandar, 2013: 59). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Layanan *M-Library* tidak efektif digunakan bagi Pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Ha: Layanan *M-Library* efektif digunakan bagi Pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## **1.7** **Kerangka Pikir**

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2: Kerangka Pikir Penelitian (sumber: Annisa Fitri, 2016).

Dari kerangka pikir di atas, dapat dijelaskan bahwa layanan *M-Library* terbentuk karena adanya teknologi tinggi yang dapat bergerak tanpa menggunakan kabel seperti *smartphone* yang berpadu dengan layanan perpustakaan sehingga membentuk sebuah *Mobile Library* (*M-Library*). Layanan *M-Library* diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan menggunakan *D&M Information System Success Model* yang akhirnya akan diketahui apakah layanan *M-Library* efektif atau tidak efektif digunakan bagi pemustaka Perpustakaan UGM.

## 

## Batasan Istilah

Batasan istilah dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas.

Efektivitas dalam penelitian ini adalah efektivitas penggunaan layanan *M-Library* yang diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

1. Penggunaan.

Penggunaan dalam penelitian ini adalah pemanfaatan terhadap layanan *M-Library*.

1. *M-Library*.

*M-Library* dalam penelitian ini adalah suatu layanan akses ke perpustakaan via perangkat *mobile* dimana dapat dijangkau oleh pemustaka yang menggunakan *mobile phone* atau *smartphone* kapanpun dan dimanapun.

1. Pemustaka.

Pemustakan dalam penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan UGM yang memanfaatkan layanan *M-Library*.

## Sistematika Penulisan

Berikut peneliti sajikan sistematika penulisan skripsi sebagai gambaran materi secara garis besar dalam penelitian ini:

* + 1. BAB I Pendahuluan

Bab pendahuluan berisi paparan yang mengantarkan kepada pokok bahasan skripsi. Bab pendahuluan terdiri dari subbab latar belakang, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, hipotesis, kerangka teori, batasan istilah dan sistematika penulisan.

* + 1. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab tinjauan pustaka berisi subbab landasan teori yang akan digunakan untuk memahami dan menganalisis permasalahan penelitian. Bab tinjauan pustaka juga terdiri dari subbab tinjauan hasil penelitian sejenis sebelumnya.

* + 1. BAB III Metode Penelitian.

Bab metode penelitian memaparkan jenis dan metode penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik penentuan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, uji validitas dan reliabilitas serta analisis data.

* + 1. BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian.

Bab gambaran umum objek penelitian berisi gambaran umum mengenai objek penelitian untuk memberikan gambaran secara objektif situasi dan kondisi penulisan. Bab gambaran umum objek penelitian juga memaparkan objek kajian yang dibahas secara rinci.

* + 1. BAB V Analisis Hasil Penelitian.

Bab analisis hasil penelitian merupakan bagian utama atau inti dari seluruh laporan skripsi. Bab analisis hasil penelitian berisi penyajian data dan olahan data hasil penelitian secara rinci, penggunaan rumus-rumus tertentu untuk mengolah data, menganalisis data yang telah diolah sesuai dengan tujuan penelitian dan menyebutkan kendala-kendala yang dihadapi oleh objek penelitian

* + 1. BAB VI Penutup

Bab penutup merupakan bagian terakhir dari laporan skripsi yang berisi simpulan dan saran. Simpulan berisi inti hasil pembahasan pada bab analisis hasil penelitian kemudian disampaikan saran-saran peneliti terhadap pemecahan permasalahan yang ada.

# 

# BAB 2

# TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

### Efektivitas

Istilah efektif sangat sulit untuk diperinci maksudnya karena tidak ada persesuaian pandangan tentang konsep efektivitas itu sendiri. Efektivitas bagi seorang ilmuwan di bidang riset dijabarkan dengan jumlah paten, penemuan atau produk baru suatu organisasi. Ahli ilmu sosial meninjau efektivitas dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers, 1985: 1). Manopo (2014: 363) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Efektivitas merupakan suatu kesuksesan atau kegagalan antara keluaran dengan tujuan yang harus dicapai (Sumenge, 2013: 75). Pengukuran efektivitas sangat berhubungan dengan pencapaian tujuan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Adapun Steers (1985: 5) menjabarkan efektivitas berlandaskan pada kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang langka dan berharga sepandai mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasional.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pengertian efektivitas, maka dapat diambil maksud dari pengertian efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk mendayagunakan apapun yang dimiliki organisasi guna mencapai kesuksesan antara keluaran dengan tujuan yang ditetapkan.

Efektivitas diukur dalam dua hal, yaitu berdasarkan maksud organisasi dan pertimbangan nilai si penyelidik (apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi) dan berdasarkan ukuran seberapa jauh organisasi dapat mencapai tujuan yang dicapai (Steers, 1985: 5).

Steers (1985: 206) berusaha mengidentifikasi segi-segi yang berhubungan dengan konsep efektivitas dengan memberikan lima kriteria pengukuran efektivitas itu sendiri sebagai variabel yang memperlancar atau membantu memperbesar kemungkinan tercapainya efektivitas. Lima kriteria tersebut adalah kemampuan menyesuaikan diri (keluwesan), produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba dan pencarian sumber daya. Lima kriteria tersebut dapat terdukung dengan baik apabila disertakan empat faktor utama yang memiliki hubungan dengan efektivitas untuk melaksanakan lima kriteria tersebut, yakni: ciri organisasi, ciri lingkungan, ciri pekerja dan kebijakan dan praktik manajemen (Steers, 1985: 69).

### Pemustaka (Pengguna)

Istilah pemustaka berasal dari kata *users* yang berarti pengguna. Pemustaka (pengguna) merupakan faktor penting dalam mendorong berdirinya perpustakaan.

Tanpa pemustaka, segala layanan dan fasilitas yang disediakan perpustakaan tidaklah berarti apapun.

Pemustaka adalah orang atau badan yang menggunakan perpustakaan. Hermawan dan Zen (2010: 13-15) memberikan berbagai istilah yang digunakan dalam kaitannya dengan pengguna (pemustaka) adalah:

* + 1. Anggota (*Members*), yaitu pengguna yang telah menjadi anggota perpustakaan.
    2. Pembaca (*Readers*), yaitu pengguna yang memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya dengan membaca buku.
    3. Pelanggan (*Customers*). Perpustakan akan ditinggalkan pelanggannya jika kebutuhan informasi pelanggan tidak terpenuhi. Oleh karena itu, perpustakaan semestinya melayani kebutuhan informasi pelanggannya dengan baik agar keeksistensian perpustakaan tetap terjaga.
    4. Klien (*Clients*), yaitu pengguna yang memiliki hubungan kerjasama dengan perpustakaan. Klien perlu diberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar peluang terjadinya kontrak kerja antara perpustakaan dan pihak terkait bisa semakin meningkat.
    5. Patron (*Patrons*). Patron adalah pengguna yang peduli dengan perpustakaan dan ikut mensponsori perpustakaan. Pemerhati, pembina dan penyantun perpustakaan merupakan bagian dari patron dan sepantasnya menjadi perhatian perpustakaan.

Prastowo (2012: 79) mendefinisikan pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik koleksi tercetak maupun elektronik.

Pengguna tersebut adalah mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat sekitar. Sesuai dengan pendapat Prastowo, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 halaman 3 Tentang Perpustakaan, mengartikan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang meliputi perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian pemustaka, dapat diambil garis tengah bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok masyarakat atau kelompok lembaga yang memanfaatkan fasilitas, layanan dan koleksi perpustakaan baik tercetak maupun elektronik.

Terdapat berbagai persepsi tentang macam-macam pengelompokkan pemustaka. Prastowo (2012: 285) mengelompokkan pengguna (pemustaka) menjadi dua kategori, yaitu pengguna internal dan pengguna eksternal. Pengguna internal merupakan pengguna yang berasal dari dalam lingkungan organisasi. Adapun pengguna eksternal adalah pengguna yang berasal dari masyarakat sekitar atau pengguna di luar lingkungan organisasi.

Senada dengan pernyataan tersebut, Hermawan dan Zen (2010: 16) juga mengelompokkan pemustaka berdasarkan dua kategori, yaitu pengguna potensial dan pengguna aktual. Pengguna potensial merupakan pengguna yang ditargetkan, dan seharusnya menjadi pengguna. Pengguna potensial merupakan pengguna yang berada di dalam lingkungan organisasi tersebut. Berbeda dengan pengguna potensial, pengguna aktual merupakan pengguna yang telah menggunakan perpustakaan.

Pengguna aktual terbagi menjadi dua bagian, yaitu pengguna aktual aktif dan pengguna aktual pasif. Pengguna aktual aktif adalah pengguna yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Sementara pengguna aktual pasif merupakan pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas dari pihak lainnya.

Pengguna menjadi salah satu elemen penting dalam perkembangan teknologi informasi. Pengguna berpengaruh dalam sistem evaluasi teknologi informasi yang berdampak pada penciptaan inovasi teknologi informasi mutakhir dan tepat guna.

### Perkembangan Teknologi Informasi

Teknologi informasi berasal dari kata *information technology*. Istilah teknologi informasi merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu teknologi dan informasi. Rogers (1983: 12) mendefinisikan teknologi sebagai suatu desain instmental yang mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab-akibat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Lebih lanjut Rogers mengemukakan bahwa teknologi mempunyai dua komponen, yaitu *hardware* yang meliputi bentuk fisik teknologi itu sendiri dan *software* yang meliputi informasi tentang instruksi perangkat lunak.

Informasi adalah suatu data, baik numerik maupun verbal yang telah diolah sedemikian rupa sehingga mempunyai arti (Suwarno, 2010: 42). Menurut Darmawan (2012: 2), informasi terbentuk dari data yang diperoleh di berbagai

sumber, kemudian diproses ke dalam format yang terstruktur. Hasil luaran data yang telah mengalami pemrosesan ini dinamakan informasi.

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi (Sulistyo-Basuki, 1993: 87). Darmawan (2012: 17), berpendapat bahwa teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer sebagai penyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Teknologi informasi tidak harus secara spesifik berupa komputer, tetapi dapat berupa peralatan teknologi telekomunikasi seperti radio, telepon, televisi, *smartphone*, *tablet*, *ipad*, teleks, *facsimile*, *email* dan sebagainya yang berhubungan dengan penyajian informasi.

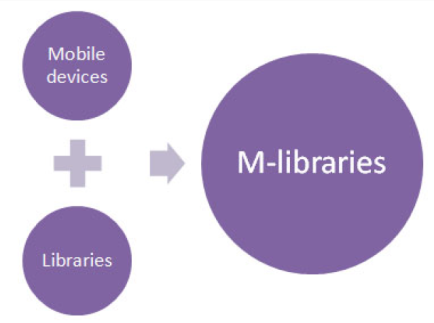
Lembaga pendidikan, terutama perguruan tinggi merupakan lembaga yang paling berpengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi. Apalagi saat ini sudah didukung oleh kemajuan *mobile technology* seperti *smartphone*, *tablet, ipad, android* dan sebagainya yang memungkinkan melakukan pengaksesan informasi tanpa jarak dan waktu. Perkembangan tersebut kemudian dimanfaatkan oleh perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga penyedia informasi untuk mendukung proses pengetahuan civitas akademika.

Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi yang semakin canggih seperti *smartphone*, *tablet* ataupun *ipad*, diharapkan perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan dengan menyediakan layanan yang dapat diakses

melalui *mobile phone*. Saat ini telah banyak dikembangkan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan layanan perpustakaan menggunakan *mobile technology*. Salah satunya adalah *mobile library*. Melalui *mobile library*, pengguna bisa mendapatkan kemudahan akses dalam layanan terintegrasi seperti katalog terintegrasi, jurnal terintegrasi dan lain sebagainya.

### *Mobile Library*

Istilah *M-Library* berasal dari kata *mobile devices* yang berarti perangkat ponsel dan kata *library/libraries* yang berarti perpustakaan (Fatmawati, 2012: 37). Konsep *M-Library* dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Gambar 3: Konsep *M-Library* (sumber: mlibraries.jiscinvolve.org, 2011: 1)

Berdasarkan konsep *M-Library* di atas, tergambar jelas bahwa *M-Library* merupakan suatu layanan perpustakaan yang terjangkau oleh pengguna *mobile phone* dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Vollmer (2010: 5) memaparkan bahwa layanan *M-Library* memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

1. Pengaksesan ke M-OPACs. Perpustakaan menyediakan dukungan pengaksesan ke M-OPACs via perangkat *mobile* dan mengizinkan pemustaka melakukan penelusuran ke lokasi koleksi perpustakaan.
2. Pengaksesan ke *M-Collections*. Pemustaka dipersilahkan mengakses konten isi koleksi perpustakaan melalui perangkat *mobile* dalam mengakses *e-books*, *e-journals*, *e-audio* dan koleksi lainnya.
3. Pemberitahuan melalui *SMS* *Notification* sebagai tanda peringatan tanggal jatuh tempo pengembalian koleksi dan pemberitahuan informasi atas ketersediaan koleksi perpustakaan.
4. Layanan SMS Referensi sebagai tawaran jasa pustakawan untuk melakukan kegiatan tanya jawab secara ringkas dengan pemustaka.
5. Layanan *M-Database* untuk mengakses *e-database* via perangkat *mobile*.
6. Layanan *M-Instuction* sebagai layanan pendidikan pemakai kepada pemustaka yang ingin melakukan penelusuran informasi di *M-Library*.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Trivedi, Mayank dan Suthar (2011: 93) yang menyebutkan bahwa ruang lingkup layanan *M-Library* yaitu layanan referensi via SMS, SMS *notification* dalam layanan sirkulasi, M-OPACs dan orientasi perpustakaan via perangkat *mobile*.

Cakupan ruang lingkup layanan *M-Library* tidak terbatas pada beberapa hal tersebut di atas, namun bisa menjadi berbagai inovasi yang dikembangkan oleh masing-masing perpustakaan. Trivedi, Mayank dan Suthar (2011: 93), menjelaskan bahwa layanan *M-Library* dapat lebih dikembangkan menjadi berbagai fitur seperti *email*; pesan teks; jaringan sosial yang meliputi pemetaan jaringan sosial dan media jaringan sosial; penelusuran yang meliputi penelusuran multimedia, *Local Search Shopping Search*, *Visual/Camera Phone Search* dan pencarian suara; pemetaan; *Widgets*; *e-books*; *Audio Books*; informasi perjalanan; penelusuran berita; *RSS Feeds*; *Mobile Web Quick Picks*; *iPhone Only Applications* dan *iPhone Quick Picks*.

Pada penelitian ini, *mobile library* diukur efektivitas penggunaannya menggunakan teori *D&M Information System Success Model* menggunakan enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

### *D&M Information System Success Model*

Pada tahun 1992, DeLone dan McLean membuat sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesusksesan sistem informasi yang disebut *D&M Information System Success Model*. Tolak ukur dalam *D&M Information System Success Model* antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi (DeLone, William H and McLean, 2003: 10). Delone dan McLean memberikan ilustrasi penerapan kerangka konseptual kesuksesan sistem informasi seperti di bawah ini:

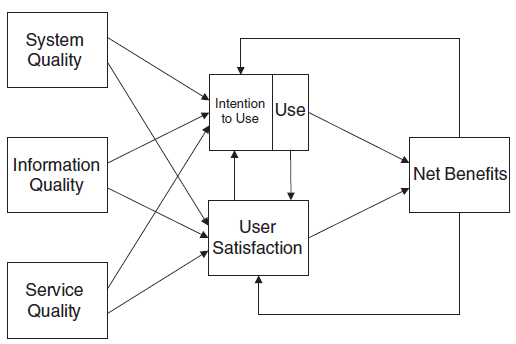
“Sistem informasi pertama kali diciptakan berisi fitur kualitas sistem dan kualitas informasi. Fitur tersebut digunakan oleh pengguna dan manajer untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap sistem informasi. Penggunaan sistem ini memberikan dampak atau pengaruh terhadap pengguna secara individu. Dampak tersebut secara kolektif menghasilkan dampak organisasi.” (DeLone, William H and McLean, 2003: 11).

Pada tahun 2003, teori *D&M Information System Success Model* diperbarui dengan menambahkan variabel kualitas layanan yang didapat dari kualitas sistem dan kualitas informasi. Dampak individu dan dampak organisasi dilebur menjadi variabel tunggal manfaat bersih (Urbach, Nils dan Müller, 2012: 4). Manfaat bersih merupakan sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri dan negara (Petter, Stacie., DeLone dan McLean, 2008: 239).

Pembaharuan model kesuksesan ini mengandung ilustrasi penerapan kerangka konseptual kesuksesan sistem informasi seperti di bawah ini:

“Sistem dievaluasi dalam variabel informasi, sistem, dan kualitas layanan. Karakteristik ini mempengaruhi penggunaan berikutnya atau niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna. Manfaat tertentu akan dicapai dengan menggunakan sistem. Manfaat bersih (positif atau negatif) akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan.” (Urbach, Nils dan Müller, 2012: 4).

Untuk lebih jelasnya peneliti sampaikan dalam bentuk gambar berikut ini:



Gambar 4: Bagan *Update D&M Information System Success Model* (sumber: Petter, Stacie., DeLone dan McLean, 2008: 238)

Berdasarkan gambar di atas, digambarkan hubungan relasi antara Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) mempengaruhi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) saling mempengaruhi. Keduanya kemudian mempengaruhi Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Manfaat Bersih (*Net Benefits*) pun memberikan hubungan kepada Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

#### Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem merujuk kepada apakah sistem layanan *M-Library* mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mendukung pekerjaan (Bossen dkk, 2013: 946). Indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas sistem menurut Gable dkk (2008: 26) adalah:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu ketahanan layanan *M-Library* dari kerusakan dan kesalahan yang dapat menganggu kenyamanan pengguna menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Kelengkapan (*Completeness*) merupakan kelengkapan fitur yang disediakan layanan *M-Library* untuk menunjang pengetahuan pengguna.
3. Keluwesan Sistem (*System Flexibility*). Layanan *M-Library* memiliki sistem yang luwes dan dapat digunakan pada setiap situasi dan kondisi.
4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*). Sistem layanan *M-Library* mudah digunakan dilihat dari sistemnya yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dioperasikan kapanpun dan dimanapun.

#### Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi menangkap konten isi informasi dari layanan *M-Library* (DeLone, William H and McLean, 2003: 25). Indikator yang terdapat pada kualitas informasi menurut McLeod dalam Darmawan (2012: 2-3) adalah:

1. Dapat dipercaya (*Reliability*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* harus jelas dan dapat dipercaya hingga pada informasi tersebut sampai kepada pengguna tanpa terjadi gangguan yang dapat merusak atau merubah isi informasi tersebut.
2. Relevan (*Relevance*) yaitu kesesuaian informasi yang disediakan layanan *M-Library* dengan kebutuhan pengguna pada saat menelusur informasi.
3. Tepat Waktu (*Timeliness*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* harus tepat tersedia pada saat dibutuhkan oleh pengguna, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
4. Lengkap (*Completeness*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* lengkap.
5. Mudah dipahami (*Understandability*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* mudah dimengerti oleh pengguna.

#### 

#### Kualitas Layanan (Sevice Quality)

Kualitas layanan merupakan kemampuan sebuah sistem untuk menyediakan layanan yang lebih baik lagi bagi pengguna layanan *M-Library* (Pusvita, 2012: 27). Berdasarkan McLeod (1996: 101), indikator dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu keandalan layanan *M-Library* dalam membantu menyelesaikan tugas pengguna.
2. Daya Tanggap (*Responsive*), yaitu respon pengguna yang menginginkan kecepatan dalam layanan akses informasi.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan pustakawan untuk menyediakan layanan berbasis pengetahuan dan jaminan informasi yang akurat.
4. Empati (*Empathy*). Empati meliputi rasa perhatian dan hubungan komunikasi yang baik antara pengguna dengan pustakawan agar dapat memahami kebutuhan pengguna layanan *M-Library*.
5. Bukti Fisik (*Tangible*). Penerapan layanan *M-Library* ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan yang berkualitas dan *up to date*.

#### Tujuan Penggunaan (Intention to Use)

Berdasarkan pendapat Petter (2008: 239), dimensi tujuan penggunaan sistem mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh pengguna. Dimensi tujuan penggunaan diukur dalam hal jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, ketepatan penggunaan dan tujuan penggunaan sebagai berikut:

1. Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*) adalah banyaknya waktu yang digunakan pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*) yaitu intensitas pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
3. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) merupakan motif atau latar belakang pengguna menggunakan layanan *M-Library*.
4. Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*) merupakan ketepatan fungsi layanan *M-Library* untuk membantu menyelesaikan tugas pengguna.
5. Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*) merupakan tujuan yang hendak dicapai pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library*.

#### Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan sarana penting untuk mengukur pendapat pengguna, sejauh mana layanan *M-Library* membantu pengguna menciptakan nilai dan pengalaman dalam menggunakan sistem (DeLone, William H and McLean, 2003: 25). Berdasarkan Urbach, Nils dan Müller (2012: 8), dimensi kepuasan pengguna diukur dalam hal efisiensi, efektivitas dan kepuasan sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*) merupakan kemampuan layanan *M-Library* yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas secara lebih cepat.
2. Efektivitas (*Effectiveness*) merupakan kemampuan layanan *M-Library* yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas secara lebih tepat.
3. Kepuasan (*Overall satisfaction*) yaitu perasaan pengguna terkait kinerja layanan *M-Library*.

#### Manfaat Bersih (Net Benefits)

Sesuai dengan ungkapan DeLone, William H and McLean (2003: 25-26) bahwa *net benefits* merupakan dimensi yang paling penting karena bisa menangkap keseimbangan positif dan negatif dari sistem informasi layanan *M-Library.* Dimensi *net benefits* diukur dalam hal berikut ini:

1. Penghematan Biaya (*Cost Savings*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan memperoleh penghematan biaya.
2. Perluasan Pasar (*Expanded Markets*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan mampu menambah jumlah pengguna sistem.
3. Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan mengalami peningkatan jumlah peminjaman.
4. Penghematan Waktu (*Cost Savings*). Pengguna menjadi hemat waktu dalam menyelesaikan tugas setelah menggunakan layanan *M-Library*.

## Penelitian Sejenis Sebelumnya

Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait penerapan layanan *M-Library* di Perpustakaan:

1. Tahun 2013, Arif Surachman melakukan penelitian dalam tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Subjective Norm*, *Mobility*, dan *Use Situation* terhadap Niat Individu dalam Menggunakan *M-Library*” di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teori model TAM 2 dengan menambahkan variabel *mobility* dan *use situation/context* yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan teknologi *mobile*. Desain dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan alat analisis *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *mobility* memberikan pengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan *M-Library*.
2. Tahun 2014, Arnila Purnamayanti melakukan penelitian dalam tesis yang berjudul “Pemanfaatan Teknologi Informasi Layanan *Mobile Application* “*M-Library*” di Perpustakaan (Studi Kuantitatif pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk memprediksi penerimaan seseorang dalam menggunakan teknologi. Desain dan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada responden pengguna *M-Library* UGM untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada masih belum optimal dan perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan *M-Library* tersebut agar optimalisasi sistem *M-Library* dapat tepat sasaran dan tepat guna.
3. Tahun 2015, Yueh-Min Huang dkk melakukan penelitian dalam jurnal *Emerald Insight* yang berjudul “*Development and Evaluation of the Mobile Library Service System Success Model: a Case Study of Taiwan*” di Taiwan. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori *D&M Information System Success Model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari layanan *M-Library* berkorelasi positif dengan penggunaan yang dapat membantu siswa untuk meningkatkan pekerjaan mereka secara efisien.

Adapun penelitian ini membahas Efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Hasan, 2004: 8).

# 

# BAB 3

# METODE PENELITIAN

## **3.1 Desain dan Jenis Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Desain kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015: 11).

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan karakter suatu variabel, kelompok atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat (Martono, 2012: 17).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Hasan, 2004: 8). Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan deskriptif, membantu membandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya juga untuk pelaksanaan evaluasi (Umar, 2013: 23-24).

## Jenis dan Sumber Data

Berikut merupakan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

### Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka untuk kemudian diproses lebih lanjut.

### Sumber Data

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pernyataan Umar (2013:42), adalah:

* + 1. Data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden. Pada penelitian ini, data primer yang digunakan yaitu kuesioner.
    2. Data sekunder. Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah oleh peneliti dan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder pada penelitian ini merupakan hasil output dari data kuesioner yang diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 23 dan disajikan dalam bentuk tabel.
    3. Data internal. Data internal merupakan data yang didapat dari dalam organisasi dimana penelitian dilakukan. Data internal pada penelitian ini adalah rekapitulasi jumlah populasi pengguna layanan *M-Library* yang didapat dari Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dan PT. Gamatechno.

## **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah penelitian yang menggunakan orang sebagai subjek eksperimen atau pengkajian. Peneliti perlu menentukan subjek dengan adil dalam memutuskan subyek dapat ikut dalam penelitian (Emanuel, 2010: 3-5). Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Obyek penelitian adalah suatu benda, hal dan sebagainya yang dijadikan sasaran untuk diteliti atau dikaji. Adapun objek dalam penelitian ini adalah layanan *M-Library*.

## Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi.

Observasi digunakan dalam penelitian yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang orang. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2015: 197), proses pelaksanaan observasi dibedakan menjadi dua, antara lain:

1. Observasi partisipan. Pada observasi ini, peneliti turut menjadi anggota penuh dalam kelompok yang diamatinya. Peran pengamat secara terbuka diketahui oleh umum. Pengamat juga ikut berperan serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diamati.
2. Observasi nonpartisipan. Pada observasi ini, peneliti sebagai pengamat tidak ikut berperan serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan objek penelitian, tapi melakukan fungsi pengamatan dari luar kelompok. Peneliti harus bisa mengamati secara seksama dan cermat serta memaknainya selama melakukan pengamatan. Peneliti juga bisa sambil melakukan wawancara, namun di luar konteks wawancara.

Penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipan, karena peneliti tidak menjadi bagian dari pengguna layanan *M-Library*. Pengamatan yang dilakukan peneliti adalah pengamatan tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di kalangan mahasiswa UGM, layanan *M-Library* yang ada di Perpustakaan UGM, menu atau fitur apa dalam layanan *M-Library* yang sering dimanfaatkan oleh mahasiswa, jumlah pengguna layanan *M-Library* di UGM, pengetahuan mahasiswa terhadap layanan *M-Library* dan intensitas pemakaian layanan *M-Library*.

1. Studi Dokumentasi.

Studi dokumentasi dapat menambah pemahaman atau informasi dalam penelitian (Emzir, 2012: 61). Dokumen-dokumen yang digunakan bisa dalam bentuk tercetak maupun digital atau elektronik. Pada penelitian ini, dokumen-dokumen relevan yang digunakan sebagai metode pengumpulan data berupa jurnal, buku, hasil penelitian dan gambar.

1. Kuesioner.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan yang diberikan oleh peneliti untuk memperoleh data terkait pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden (Sugiyono, 2015: 193). Peneliti memilih metode kuesioner dikarenakan jumlah resonden yang cukup banyak dan persebarannya yang sangat luas.

Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini menggunakan sistem pertanyaan tertutup (*Multiple Choise Quesionnaire*), dimana responden diminta menjawab pertanyaan dengan memilih dari sejumlah alternatif jawaban yang tersedia. Peneliti memilih sistem pertanyaan tertutup agar memudahkan dalam pengolahan data kuesioner, sehingga tidak terlalu banyak melakukan reduksi data mengingat jumlah responden yang cukup banyak. Pertanyaan tersebut kemudian diukur menggunakan sebuah skala pengukuran.

Skala merupakan pengukuran data kuantitatif yang menangkap intensitas, arah, tingkat atau potensi dari konstruk variabel sepanjang kontinum atau positif/negatif (Neuman, 2013: 253). Skala yang digunakan yaitu skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, tanggapan dan persepsi seseorang dengan kategori tingkat ordinal (setuju atau tidak setuju) yang diperingkatkan sepanjang kontimun (Neuman, 2013: 255).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert karena ingin mengetahui respon dari pengguna terkait penggunaan layanan *M-Library*. Kuesioner pada penelitian ini bersifat positif dengan skala penilaian yang terbagi menjadi lima tingkatan, yaitu sangat setuju= 5, setuju= 4, netral= 3, tidak setuju= 2 dan sangat tidak setuju= 1 (Sugiyono, 2015: 137).

## Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Prasetyo, Bambang dan Jannah (2012: 171-178) dilaksanakan melalui empat tahapan, antara lain:

1. Pengkodean Data(*Data Coding*). Pengkodean data merupakan proses penyusunan data mentah secara sistematis (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data. Huruf-huruf pada alternatif jawaban kuesioner diubah menjadi kode angka dengan nilai sangat setuju= 5, setuju= 4, netral= 3, tidak setuju= 2 dan sangat tidak setuju= 1.
2. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*). *Data entering* merupakan memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data. Program komputer yang dapat dipakai untuk mengolah data yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*).
3. Pembersihan Data (*Data Cleaning*). *Data cleaning* memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke dalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya. Peneliti perlu melakukan *possible code cleaning* pada tahap *data cleaning* ini. *Possible code cleaning* merupakan melakukan perbaikan kesalahan pada kode akibat salah memasukkan kode.
4. Penyajian Data (*Data Output*). *Data output* adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data yang berupa numerik disajikan dalam bentuk tabel.

## Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi bisa juga dinyatakan keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2012: 74). Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang mengakses layanan *M-Library* pada *smartphone.* Rentang populasi pengguna layanan *M-Library* pada penelitian ini diambil sampai pada bulan Juni 2016 dengan populasi sejumlah 803 mahasiswa. Peneliti mengambil populasi pengguna layanan *M-Library* sampai pada bulan Juni agar kekinian data penelitian dapat mewakili keseluruhan hasil penelitian.

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Martono, 2012: 74). Penghitungan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Slovin (Umar, 2013: 78) dengan rumus sebagai berikut:

dibulatkan menjadi 89 responden.

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidakvalidan sebesar 10%

Teknik *sampling* yang digunakan untuk pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*. *Purposive random sampling* yaitu pemilihan responden berdasarkan syarat karakteristik tertentu yang telah peneliti tetapkan (Martono, 2012: 79). Kriteria yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada yang mengakses layanan *M-Library* di *smartphone*.

## Variabel Penelitian

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain. Variabel yang keberadaannya lebih dulu ada dibanding variabel lain diposisikan sebagai variabel independen (Martono, 2012: 57). Variabel independen selanjutnya disimbolkan dengan lambang X.

Berdasarkan teori relevan yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat enam dimensi pengukuran antara lain: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Sevice Quality*), Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Pada teori tersebut, variabel independen terletak pada dimensi Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) karena variabel tersebut yang kemudian akan melakukan pengambilan keputusan dari sistem informasi. Adapun indikator dari variabel independen adalah sebagai berikut:

* + 1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1.

Indikator:

Keandalan (*Reliability*).

Kelengkapan (*Completeness*).

Keluwesan Sistem (*System Flexibility*).

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*).

* + 1. Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2.

Indikator:

Dapat dipercaya (*Reliability*).

Relevan (*Relevance*).

Tepat Waktu (*Timeliness*).

Lengkap (*Completeness*).

Mudah dipahami (*Understandability*).

* + 1. Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) sebagai X3.

Indikator:

Keandalan (*Reliability*).

Daya Tanggap (*Responsive*).

Jaminan (*Assurance*).

Empati (*Empathy*).

Bukti Fisik (*Tangible*).

Pada penelitian ini terdapat variabel *interventing* atau variabel antara yang secara teoritis variabel independen tidak dapat mempengaruhi variabel dependen secara langsung (Sugiyono, 2015: 66). Variabel *interventing* selanjutnya disimbolkan dengan lambang Y.

Variabel *interventing* terletak pada dimensi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Variabel *interventing* terbentuk karena Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) tidak dapat melakukan pengambilan keputusan tanpa melewati variabel antara Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Maka dari itu, Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) perlu saling memberikan hubungan pengaruh agar dapat memberikan Manfaat Bersih (*Net Benefits*) baik positif atau negatif dari layanan *M-Library*. Indikator variabel *interventing* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

* + 1. Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) sebagai Y1.

Indikator:

Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*).

Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*).

Sifat Penggunaan (*Nature of Use*).

Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*).

Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*).

* + 1. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y2.

Indikator:

Efisiensi (*Efficiency*).

Efektivitas (*Effectiveness*).

Kepuasan (*Overall satisfaction*).

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian (Martono, 2012: 57). Variabel dependen selanjutnya disimbolkan dengan lambang Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang akan menangkap dampak positif dan negatif yang dihasilkan oleh variabel independen. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) ini pula akan mempengaruhi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) selanjutnya. Adapun indikator variabel independen adalah sebagai berikut:

* + 1. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) sebagai Y3.

Indikator:

Penghematan Biaya (*Cost Savings*).

Perluasan Pasar (*Expanded Markets*).

Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*).

Penghematan Waktu (*Cost Savings*).

## Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif dan analisis statistik data sebagai berikut:

### Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif berkaitan dengan kegiatan pencatatan, penyusunan, penyajian dan peringkasan data-data pengamatan terhadap fenomena secara kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan ciri-ciri variabel yang diteliti atau merangkum hasil pengamatan yang dilakukan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi) dari data yang diperoleh. Analisis deskriptif harus menunjukkan mean, modus, median, rata-rata, deviasi standar, variansi dan *range* dari tiap variabel (Iskandar, 2013: 105-108).

Teknik statistik deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus presentase (Hadi, 2001: 253) sebagai berikut:

Keterangan:

P : presentase.

N : jumlah kejadian

*f* : frekuensi.

Dari rumus tersebut, kemudian dapat ditarik presentase tiap-tiap kategori:

Hasil data yang telah dihitung menggunakan rumus di atas, dapat dibaca dan dideskripsikan menggunakan tabel frekuensi persentase. Setelah didapatkan nilai dari setiap kategori tersebut, selanjutnya adalah menyimpulkan tanggapan responden secara keseluruhan pada setiap indikator menggunakan rumus skala interval. Langkah awalnya yaitu dengan menghitung *range* interval menggunakan rumus skala interval sesuai pendapat Sugiyono (2015: 228) sebagai berikut:

= = 0.80

Setelah didapat nilai *range* sebesar 0.8, kemudian dibentuk tabel interval sebagai berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nilai** | **Keterangan** |
| 1.00-1.80 | Sangat Rendah |
| 1.81-2.60 | Rendah |
| 2.61-3.40 | Sedang |
| 3.41-4.20 | Tinggi |
| 4.21-5.00 | Sangat Tinggi |

Tabel 1: Tabel Interval

Cara mengetahui tanggapan responden secara keseluruhan pada setiap indikator adalah dengan melihat nilai mean dari setiap indikator dan menginterpretasikan nilai mean tersebut menggunakan tabel interval di atas. Nilai mean didapat dari hasil output pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 23.

Adapun teknik statistik yang digunakan untuk menilai tingkat efektivitas menurut Satries (2011: 51) adalah sebagai berikut:

Efektivitas =

Hasil statistik tersebut kemudian diinterpretasikan dengan tabel tingkat kesuksesan menurut Purwanto dalam Utami dan Samopa (2013: 298). Tabel tingkat kesuksesan tersebut adalah sebagai berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **Rasio Efektivitas** | **Tingkat Capaian** |
| 0-20% | Sangat Tidak Sukses |
| 21-40% | Tidak Sukses |
| 41-60% | Cukup Sukses |
| 61-80% | Sukses |
| 81-100% | Sangat Sukses |

Tabel 2: Tabel Tingkat Kesuksesan (Purwanto dalam Utami dan Samopa, 2013: 298)

### Analisis Statistik Data

1. Analisis Korelasi. Analisis korelasi merupakan analisis yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel-variabel untuk menguji dan menjawab hipotesis penelitian. Pada penelitian ini, analisis korelasi yang digunakan yaitu korelasi Spearman Rank karena hubungan antara variabel dibentuk dengan skala ordinal. Interpretasi nilai korelasi yaitu semakin dekat nilai korelasi r dengan +1 atau -1, maka semakin kuat hubungan signifikansi antara kedua variabel tersebut (Iskandar, 2013: 129-130). Analisis korelasi Spearman Rank dilakukan dengan IBM SPSS Statistics 23. Hasil interpretasi nilai korelasi variabel dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

|  |  |
| --- | --- |
| **Korelasi** | **Tingkat Hubungan** |
| .80 hingga .1.00 atau -.80 hingga -.1.00 | Sangat kuat |
| .60 hingga .799 atau -.60 hingga -.799 | Kuat |
| .40 hingga .599 atau -.40 hingga -.599 | Sedang |
| .20 hingga .399 atau -.20 hingga -.399 | Rendah |
| .01 hingga .199 atau -.01 hingga -.199 | Sangat rendah |
| .00 | Tidak ada korleasi |

Tabel 3: Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian (Iskandar, 2013: 130)

1. Analisis Regresi. Analisis regresi dilakukan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Analisis regresi dilakukan apabila terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kausal (sebab-akibat) berdasarkan pada teori relevan yang digunakan dalam penelitian. Teknik analisis regresi yang digunakan adalah regresi berganda, karena penelitian ini menentukan korelasi antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat (Iskandar, 2013: 135-139). Analisis regresi berganda dilakukan dengan IBM SPSS Statistics 23.
2. Analisis Uji F. Analisis uji F digunakan untuk menguji perbedaan skor rata-rata (mean) apakah terdapat lebih dari dua kategori suatu variabel sama atau berbeda (Iskandar, 2013: 122). Analisis uji F dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 23. Ketentuan uji F yaitu jika F hitung lebih kecil dari F tabel, berarti tidak terdapat perbedaan antara kedua variabel yang diuji. Jika F hitung lebih besar dari F tabel, berarti terdapat perbedaan antara kedua variabel yang diuji.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2013: 166-168). Langkah-langkah mengukur validitas adalah sebagai berikut:

* + 1. Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta 30 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah 30 orang, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.
    2. Siapkan tabel tabulasi jawaban.
    3. Hitung korelasi antardata pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus korelasi Pearson sebagai berikut:

Keterangan:

x : skor pertanyaan nomor 1

y : skor total

4. Uji nilai korelasi tiap butir pertanyaan agar nilainya signifikan. Bila r harga lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama (Umar, 2013: 168-169). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Alpha Cronbach* karena alternatif jawaban dalam instrumen kuesioner terdapat lima jenis tingkatan. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

Keterangan:

:reliabilitas instrumen.

k : banyak butir pertanyaan.

: deviasi standar total.

: jumlah deviasi standar butir.

Jika nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,6 maka dianggap reliabel. Namun jika nilai *Alpha Cronbach* di bawah 0,6 maka dianggap tidak reliabel (Iskandar, 2013: 98).

# BAB 4

# GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

## Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Perpustakaan UGM berdiri pada tanggal 1 Maret 1951 di Jalan Panembahan Senopati, di lingkungan Kraton Yogyakarta. Pada tanggal 19 Desember 1959, Perpustakaan UGM pindah ke Jalan Sekip Unit V dan menempati eks Gedung Konferensi Kolombo, atau dikenal sebagai Perpustakaan UGM Unit II dengan luas bangunan 4.461 m2. Tanggal 31 Juli 1975, Perpustakaan UGM memperoleh tambahan gedung di Jalan Bulaksumur, kemudian dikenal sebagai Perpustakaan UGM Unit I yang terletak di sebelah selatan Gedung Pusat UGM dengan luas bangunan 2.883 m2.

Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UGM Nomor: 200/P/SK/HT/2008 Tanggal 9 Mei 2008, Perpustakaan Sekolah Pascasarjana UGM disatukan pengelolaannya dengan Perpustakan Universitas menjadi Perpustakaan UGM Unit III dengan luas 1.782 m2. Mulai 1 April 2012, semua unit di Perpustakaan UGM menempati satu lokasi yaitu di Jalan Bulaksumur No. 16 Yogyakarta.

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas

Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

Layanan *M-Library* adalah layanan berbasis *mobile technology* yang memungkinkan anggota perpustakaan melakukan berbagai aktifitas layanan Perpustakaan, seperti pengaksesan katalog terintegrasi, penelusuran berita dan agenda, pengecekan transaksi peminjaman, mengetahui lokasi seluruh perpustakaan di lingkungan UGM dan pengaksesan *e-resources* yang dilanggan Perpustakaan UGM.

Adanya sistem informasi perpustakaan *M-Library*, seluruhperpustakaan yang ada di lingkungan UGM saling berbaur menjadi satu kesatuan. Hal ini menyebabkan seluruh perpustakaan yang ada di UGM adalah sama dengan perpustakaan fakultas atau pascasarjana. Dan untuk perpustakaan karena sudah menjadi satu kesatuan yang utuh.

## Visi Misi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika Universitas Gadjah Mada. Visi Perpustakaan

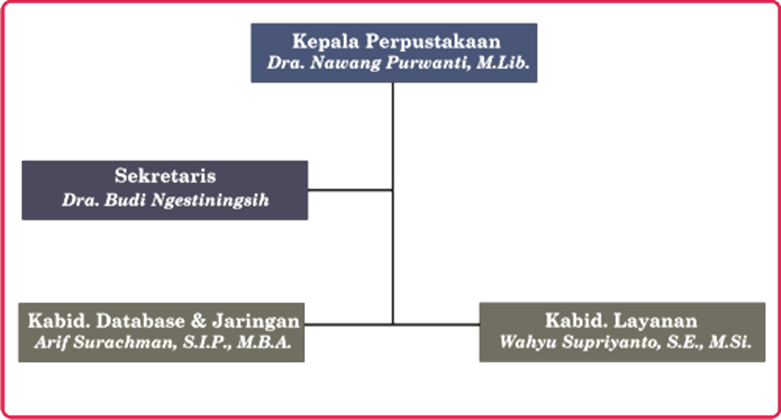
UGM adalah menjadi pusat layanan informasi global berbasis teknologi informasi yang mengedepankan pembelajaran berbasis riset.

Adapun misi Perpustakaan UGM adalah:

* + 1. Menjadi pusat referensi informasi ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Universitas Gadjah Mada dan masyarakat akademik pada umumnya.
    2. Menjadi unit penunjang Universitas dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat).
    3. Memberikan fasilitas pembelajaran sepanjang hayat dan menjadi rumah kedua bagi segenap civitas akademika di Universitas Gadjah Mada.

## Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada berdasarkan Surat Keputusan Rektor UGM No. 259/P/SK/HT/2004 adalah sebagai berikut:



Gambar 5: Struktur Organisasi Perpustakaan UGM (sumber:http://lib.ugm.ac.id/ind/?page\_id=15, diakses 22 Maret 2016)

## Layanan *M-Library* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

*M-Library* merupakan salah satu layanan perpustakaan yang menggunakan teknologi berbasis *mobile phone*. Layanan *M-Library* dirancang untuk kemudahan pengaksesan informasi dan layanan perpustakaan. Layanan *M-Library* UGM telah dibuat sejak tahun 2013 dengan berbasis android. Layanan *M-Library* kemudian mengalami pengembangan dengan penambahan beberapa fitur sumber elektronik seperti *e-journal*, *e-book* dan lain-lain yang dilanggan oleh Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Pada awal tahun 2015, Perpustakaan UGM beserta PT. Gamatechno mengeluarkan dua versi *M-Library*, yakni Android dan IOs untuk memenuhi kebutuhan anggota perpustakaan pengguna perangkat *mobile* seperti *Iphone* dan *Ipad*.

Fitur-fitur penting yang ada di layanan *M-Library* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada adalah sebagai berikut:

1. *My Library*. Fitur ini dimanfaatkan untuk mendapatkan layanan transaksi sirkulasi perpustakaan seperti daftar peminjaman, pemesanan koleksi, rekaman peminjaman, daftar keterlambatan dan mendapatkan *push notification*. Untuk menggunakan fitur ini anggota perpustakaan harus mengaktifkan akun *M-Library*.
2. *Category*. Fitur ini bermanfaat untuk menelusur koleksi perpustakaan berdasarkan kategori atau golongan/bidang/subyek koleksi.
3. *News/Events*. Fitur ini menghubungkan pengguna ke dalam berita, agenda dan pengumuman kegiatan dalam situs web Perpustakaan UGM.
4. *Contact Us*. Fitur ini berisi kontak personal pengelola Perpustakaan UGM agar pengguna bisa melakukan komunikasi personal dengan pengelola Perpustakaan UGM.
5. *Location*. Fitur ini dihubungkan dengan *Google Maps* untuk mempermudah anggota perpustakaan menemukan lokasi perpustakaan fakultas yang ada di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
6. *E-Resources*. Fitur ini digunakan oleh sivitas akademika UGM untuk mengakses database elektronik seperti *e-journal*, *e-book* dan lain-lain yang dilanggan UGM.

# 

# BAB 5

# ANALISIS HASIL PENELITIAN

## Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang mengakses layanan *M-Library* pada *smartphone*. Responden berjumlah 89 mahasiswa dengan identitas diri yang dapat diketahui berdasarkan nama, jurusan/fakultas, semester dan No.HP/email.

## Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas dan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar, 2013: 166-168). Mekanisme pengujian validitas pada penelitian ini yaitu dengan mengambil sejumlah 30 responden agar lebih mendekati kurva normal. Data mentah dari kuesioner tersebut kemudian ditabulasi dan dikodekan(*data coding*) secara sistematis ke dalam Microsoft Excel 2010. Tidak lupa bahwa sebelum data dimasukkan ke Microsoft Excel 2010, data tersebut telah mengalami

pembersihan untuk memastikan bahwa seluruh data yang dimasukkan ke dalam Microsoft Excel 2010 sudah sesuai dengan yang sebenarnya.

Pengujian validitas data penelitian dilakukan menggunakan bantuan perangkat aplikasi IBM SPSS Statistics 23. Pengujian validitas dilakukan pada masing-masing pertanyaan menggunakan skor total. Ketentuan dari uji validitas yaitu apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka masing-masing pernyataan dinyatakan valid. Melihat pada r tabel, didapat nilai r tabel untuk pengujian dua arah dengan taraf kesalahan sebesar 5% yaitu 0.3610. Maka, pernyataan dinyatakan valid jika r hitung memperoleh nilai yang lebih besar dari 0.3610.

Berdasarkan hasil analisis terhadap uji validitas, ditemukan bahwa dua dari tiga puluh butir pernyataan dinyatakan tidak valid. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang didapat dari butir pernyataan 1 dan 2 sebesar .241 dan .326 lebih kecil dari 0.3610. Adapun jumlah butir pernyataan yang dinyatakan valid dalam penelitian ini sejumlah 28 pernyataan. 28 pernyataan inilah yang peneliti gunakan untuk analisis statistik deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi, uji F dan pengujian hipotesis penelitian. Lebih lanjut hasil uji validitas penelitian secara keseluruhan peneliti sertakan pada bagian lampiran halaman 11.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama (Umar, 2013: 168-169). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Alpha*

*Cronbach* karena alternatif jawaban dalam instrumen kuesioner terdapat lima jenis tingkatan. Mekanisme awal pengujian reliabilitas hampir sama dengan pengujian validitas, yaitu dengan mengambil sejumlah 30 responden agar mendekati kurva normal. Data tersebut kemudian ditabulasikan dan dikodekan ke Microsoft Excel 2010 dengan syarat telah melewati tahap pembersihan data berupa pengecekan data agar sesuai dengan yang sebenarnya.

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat aplikasi IBM SPSS Statistics 23. Pengujian reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel. Ketentuan dari uji reliabilitas yaitu jika nilai *Alpha Cronbach* setiap variabel di atas 0.6, maka dinyatakan reliabel. Namun jika nilai *Alpha Cronbach* setiap variabel di bawah 0.6, maka dinyatakan tidak reliabel (Iskandar, 2013: 98). Berdasarkan hasil analisis terhadap uji reliabilitas, didapatkan bahwa seluruh valiabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai perolehan reliabilitas keenam variabel berada di atas nilai 0.6. Lebih lanjut hasil uji reliabilitas penelitian secara keseluruhan peneliti sertakan pada bagian lampiran halaman 15.

## Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk membantu peneliti mendeskripsikan ciri-ciri variabel yang diteliti atau merangkum hasil penelitian yang dilakukan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi) dari data yang diperoleh. Adapun cara yang digunakan untuk mendeskripsikan data-data tentang

ciri-ciri variabel penelitian adalah menggunakan pengukuran pemusatan dan penyebaran data seperti mean, median dan modus (Iskandar, 2013: 105-106).

Pada penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan responden secara keseluruhan pada setiap indikator digunakan rumus skala interval. Skala interval digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya tanggapan responden terhadap setiap indikator dengan melihat nilai mean yang didapat dari hasil output olahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 23. Nilai mean tersebut kemudian diinterpretasikan ke dalam tabel interval sebagai berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nilai** | **Keterangan** |
| 1.00-1.80 | Sangat Rendah |
| 1.81-2.60 | Rendah |
| 2.61-3.40 | Sedang |
| 3.41-4.20 | Tinggi |
| 4.21-5.00 | Sangat Tinggi |

Tabel 4: Tabel Interval

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari enam variabel penelitian sebagai berikut:

### Kualitas Sistem

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan

tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi Perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Kualitas sistem merupakan salah satu variabel kunci dalam memahami kesuksesan sistem informasi. Kualitas sistem merujuk kepada apakah sistem layanan *M-Library* mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mendukung pekerjaan (Bossen dkk, 2013: 946). Adapun menurut Gable dkk (2008: 24), kualitas sistem merupakan suatu ukuran capaian sistem informasi dari suatu teknis dan perspektif disain. Lebih lanjut Gable dkk (2008: 26) mengemukakan bahwa kualitas sistem memiliki beberapa indikator pengukuran yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu ketahanan layanan *M-Library* dari kerusakan dan kesalahan yang dapat menganggu kenyamanan pengguna menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Kelengkapan (*Completeness*) merupakan kelengkapan fitur yang disediakan layanan *M-Library* untuk menunjang pengetahuan pengguna.
3. Keluwesan Sistem (*System Flexibility*). Layanan *M-Library* memiliki sistem yang luwes dan dapat digunakan pada setiap situasi dan kondisi.
4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*). Sistem layanan *M-Library* mudah digunakan dilihat dari sistemnya yang sederhana, mudah dipahami dan mudah dioperasikan kapanpun dan dimanapun.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel kualitas sistem sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*): Layanan *M-Library* tidak pernah mengalami kerusakan atau gangguan pada sistem data.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% |
| Setuju | 23 | 25,8% |
| Netral | 39 | 43,8% |
| Tidak Setuju | 23 | 25,8% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 5: Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 23 orang atau 25,8%. Sebesar 39 orang atau 43,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 23 orang atau 25,8% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 43,8% dengan nilai mean sebesar 3,0899. Hal ini menunjukkan bahwa sistem data layanan *M-Library* tidak andal.

Hasil penelitian tersebut ternyata bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Chen, Yu-Hui (2015: 263) yang menyatakan bahwa perpustakaan akademik memang telah banyak berinvestasi dengan membuat sistem informasi perpustakaan. Namun, mahasiswa cenderung menggunakan mesin pencari seperti Google untuk penyelesaian tugas. Jadi, meskipun perpustakaan akademik telah memberikan alternatif berupa sistem informasi perpustakaan yang dapat diandalkan, sistem informasi perpustakaan tersebut malah kurang dimanfaatkan oleh pemustaka.

1. Kelengkapan (*Completeness*): Fitur yang ada pada layanan *M-Library* sangat lengkap.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 2 | 2,2% |
| Setuju | 38 | 42,7% |
| Netral | 31 | 34,8% |
| Tidak Setuju | 18 | 20,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 6: Kelengkapan (*Completeness*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 2 orang atau 2,2% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 38 orang atau 42,7%. Sebesar 31 orang atau 34,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 18 orang atau 20,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 42,7% dengan nilai mean sebesar 3,2697. Hal ini menunjukkan bahwa fitur yang ada pada layanan *M-Library* lengkap.

Kelengkapan fitur layanan *M-Library* tersebut juga sesuai dengan artikel Arif Surachman yang berjudul “Akses *E-Journal* dan Transaksi Perpustakaan melalui Perangkat *Mobile*” pada tanggal 12 Maret 2015. Berdasarkan artikel tersebut, disebutkan bahwa fitur-fitur yang ada pada layanan *M-Library* UGM adalah *My Library*, *Category, News/Events*, *Contact Us*, *Location* dan *E-Resources*.

1. Keluwesan Sistem (*System Flexibility*): Layanan *M-Library* dapat diakses dimanapun melalui *smartphone*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 14 | 15,7% |
| Setuju | 56 | 62,9% |
| Netral | 16 | 18,0% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 7: Keluwesan Sistem (*System Flexibility*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 14 orang atau 15,7% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 56 orang atau 62,9%. Sebesar 16 orang atau 18% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Adapun yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 1 orang atau 1,1%. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 62,9% dengan nilai mean sebesar 3,8989. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat diakses dimanapun melalui *smartphone*.

Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil observasi peneliti yang melihat bahwa sebagian besar mahasiswa UGM telah mempunyai *smartphone* seperti Black Berry, IPhone dan android. Lebih lanjut, mahasiswa UGM memanfaatkan *smartphone* salah satunya adalah untuk mengakses layanan *M-Library*. Pengaksesan layanan *M-Library* bisa dilakukan dimanapun*.* Hal ini terbukti dengan observasi peneliti yang melihat beberapa mahasiswa di berbagai sudut lingkungan Perpustakaan UGM terlihat sedang mengakses dan memanfaatkan layanan *M-Library* untuk penyelesaian tugas*.*

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Layanan *M-Library* mudah digunakan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 12 | 13,5% |
| Setuju | 61 | 68,5% |
| Netral | 14 | 15,7% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 8: Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 12 orang atau 13,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 61 orang atau 68,5%. Sebesar 14 orang atau 15,7% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 68,5% dengan nilai mean sebesar 3,9326. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* mudah digunakan.

Hasil tersebut juga tidak berbeda dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1174) yang menyatakan bahwa layanan *M-Library* bisa mengurangi waktu pencarian informasi dengan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pelayanan sistem harus ditingkatkan agar layanan *M-Library* mudah digunakan.

### Kualitas Informasi

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi Perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Kualitas informasi merupakan kunci anteseden dari kepuasan pengguna. Kualitas informasi menangkap konten isi informasi dari layanan *M-Library* (DeLone, William H dan McLean, 2003: 25). Adapun menurut Gable dkk (2008: 24), kualitas informasi adalah suatu ukuran mutu luaran, yakni mutu sistem informasi yang menghasilkan luaran konten informasi. Indikator yang terdapat pada kualitas informasi menurut McLeod dalam Darmawan (2012: 2-3) adalah:

1. Dapat di percaya (*Reliability*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* harus jelas dan dapat di percaya hingga pada informasi tersebut sampai kepada pengguna tanpa terjadi gangguan yang dapat merusak atau merubah isi informasi tersebut.
2. Relevan (*Relevance*) yaitu kesesuaian informasi yang disediakan layanan *M-Library* dengan kebutuhan pengguna pada saat menelusur informasi.
3. Tepat Waktu (*Timeliness*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* harus tepat tersedia pada saat dibutuhkan oleh pengguna, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
4. Lengkap (*Completeness*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* lengkap.
5. Mudah dipahami (*Understandability*). Informasi yang disediakan layanan *M-Library* mudah dimengerti oleh pengguna.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel kualitas informasi sebagai berikut:

1. Dapat di percaya (*Reliability*): Sumber informasi yang disediakan layanan *M-Library* jelas dan dapat di percaya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 22 | 24,7% |
| Setuju | 62 | 69,7% |
| Netral | 3 | 3,4% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 9: Dapat di percaya (*Reliability*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 22 orang atau 24,7% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 62 orang atau 69,7%. Sebesar 3 orang atau 3,4% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 69,7% dengan nilai mean sebesar 4,1685. Hal ini menunjukkan bahwa sumber informasi yang disediakan layanan *M-Library* jelas.

Hasil tersebut juga sepadan dengan hasil penelitian dari Hung, Wei-Hsiang dan ChanLin (2015: 264) yang menyatakan bahwa layanan *M-Library* Fu Jen Catholic University, Taiwan dirancang sedemikian rupa dan mengorganisasi konten layanan *M-Library* agar dapat dibaca dengan mudah dan jelas serta dapat mengurangi ketidaknyamanan siswa dalam mengakses konten layanan *M-Library*.

1. Relevan (*Relevance*): Informasi yang saya butuhkan relevan dengan yang disediakan layanan *M-Library*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 16 | 18,0% |
| Setuju | 54 | 60,7% |
| Netral | 18 | 20,2% |
| Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 10: Relevan (*Relevance*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 16 orang atau 18% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 54 orang atau 60,7%. Sebesar 18 orang atau 20,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 1 orang atau 1,1% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 60,7% dengan nilai mean sebesar 3,9551. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dibutuhkan mahasiswa relevan dengan yang disediakan layanan *M-Library*.

Hasil tersebut juga sebanding dengan hasil penelitian dari Wilson, Sally dan Graham McCarthy (2010: 217) bahwa pada tahun 2009, Perpustakaan Universitas Ryerson bertemu dengan komputasi pusat untuk membahas pembuatan aplikasi layanan *M-Library* untuk komunitas kampus. Hasil survei menunjukkan terdapat layanan yang relevan pada perangkat *mobile* mereka berdasarkan kebutuhan dari para siswa.

1. Tepat Waktu (*Timeliness*): Informasi yang diberikan layanan *M-Library* tersampaikan kepada saya dengan tepat waktu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 7 | 7,9% |
| Setuju | 31 | 34,8% |
| Netral | 42 | 47,2% |
| Tidak Setuju | 9 | 10,1% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 11: Tepat Waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 7 orang atau 7,9% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 31 orang atau 34,8%. Sebesar 42 orang atau 47,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 9 orang atau 10,1% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 47,2% dengan nilai mean sebesar 3,4045. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak yakin kalau informasi yang diberikan layanan *M-Library* tersampaikan dengan tepat waktu.

Hasil tersebut juga setara dengan hasil penelitian dari Fung, Reese Hoi Yin dkk (2016: 3) yang menyatakan bahwa layanan *M-Library* Universitas Hong Kong tidak menginformasikan kepada pengguna mengenai waktu tunggu pencarian informasinya. Layanan *M-Library* Universitas Hong Kong hanya menampilkan ikon pemuatan tanpa ada informasi tentang pemuatan informasi tersebut. Tidak ada informasi juga tentang berapa lama informasi itu dapat tersampaikan ke pengguna. Seharusnya menurut Nielsen dalam Fung, Reese Hoi Yin dkk (2016: 3), pengguna harus selalu diinformasikan oleh sistem dan menerima umpan balik yang tepat dari sistem dalam waktu yang wajar.

1. Lengkap (*Completeness*): Informasi yang disediakan layanan *M-Library* sangat lengkap.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 9 | 10,1% |
| Setuju | 29 | 32,6% |
| Netral | 36 | 40,4% |
| Tidak Setuju | 15 | 16,9% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 12: Lengkap (*Completeness*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 9 orang atau 10,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 29 orang atau 32,6%. Sebesar 36 orang atau 40,4% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 15 orang atau 16,9% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 40,4% dengan nilai mean sebesar 3,3596. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan layanan *M-Library* tidak lengkap.

Hasil tersebut juga seirama dengan hasil penelitian dari Pažur, Ivana (2014: 635-639) yang menyatakan bahwa pengguna menganggap teks lengkap yang ada di Institutional Repository dari Rudjer Bošković Institute tidak penting. Hal ini dapat dipertanggungjawabkan dengan fakta bahwa Repositori Rudjer Bošković Institute adalah layanan yang relatif baru dan pengguna tidak mengutamakan untuk membaca teks lengkap pada perangkat *mobile*.

1. Mudah dipahami(*Understandability*): Saya dapat memahami isi informasi yang saya butuhkan di layanan *M-Library*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 8 | 9,0% |
| Setuju | 61 | 68,5% |
| Netral | 18 | 20,2% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 13: Mudah dipahami (*Understandability*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 8 orang atau 9% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 61 orang atau 68,5%. Sebesar 18 orang atau 20,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 68,5% dengan nilai mean sebesar 3,8427. Hal ini menunjukkan bahwa isi informasi layanan *M-Library* mudah dipahami.

Hasil tersebut juga senada dengan hasil penelitian dari Hung, Wei-Hsiang dan ChanLin (2015: 264) yang menyatakan bahwa layanan *M-Library* Fu Jen Catholic University, Taiwan dirancang sedemikian rupa agar pengguna dapat membaca informasi dengan mudah dan jelas dalam mengakses konten layanan *M-Library*.

### Kualitas Layanan

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi Perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Servqual adalah alat ukur yang populer digunakan dalam kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan kemampuan sebuah sistem untuk menyediakan layanan yang lebih baik lagi bagi pengguna layanan *M-Library* (Pusvita, 2012: 27). Adapun pengertian kualitas layanan menurut Septianita, Winda (2014: 54) didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pengguna dan persepsi pengguna tentang kualitas layanan yang diberikan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan McLeod (1996: 101), indikator dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) yaitu keandalan layanan *M-Library* dalam membantu menyelesaikan tugas pengguna.
2. Daya Tanggap (*Responsive*), yaitu respon pengguna yang menginginkan kecepatan dalam layanan akses informasi.
3. Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan pustakawan untuk menyediakan layanan berbasis pengetahuan dan jaminan informasi yang akurat.
4. Empati (*Empathy*). Empati meliputi rasa perhatian dan hubungan komunikasi yang baik antara pengguna dengan pustakawan agar dapat memahami kebutuhan pengguna layanan *M-Library*.
5. Bukti Fisik (*Tangible*). Penerapan layanan *M-Library* ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan yang berkualitas dan *up to date*.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel kualitas layanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*): Layanan *M-Library* dapat saya andalkan untuk membantu menyelesaikan tugas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 17 | 19,1% |
| Setuju | 50 | 56,2% |
| Netral | 18 | 20,2% |
| Tidak Setuju | 4 | 4,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 14: Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 17 orang atau 19,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 50 orang atau 56,2%. Sebesar 18 orang atau 20,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 4 orang atau 4,5% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 56,2% dengan nilai mean sebesar 3,8989. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *M-Library* dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan tugas.

Hasil tersebut juga cocok dengan hasil penelitian dari Hung, Wei-Hsiang dan ChanLin (2015: 264) yang menyatakan bahwa berdasarkan analisa dari tes percobaan tentang penggunaan layanan *M-Library* di Fu Jen Catholic University, Taiwan menunjukkan bahwa para siswa lebih suka menggunakan layanan *M-Library* untuk memenuhi tugas pencarian secara lebih efisien dan efektif.

1. Daya Tanggap (*Responsive*): Layanan akses informasi *M-Library* cepat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 8 | 9,0% | |
| Setuju | 46 | 51,7% | |
| Netral | 31 | 34,8% | |
| Tidak Setuju | 3 | 3,4% | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% | |
| Total | 89 | 100,0% | |

Tabel 15: Daya Tanggap (*Responsive*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 8 orang atau 9% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 46 orang atau 51,7%. Sebesar 31 orang atau 34,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 3 orang atau 3,4% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 51,7% dengan nilai mean sebesar 3,6404. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akses informasi *M-Library* cepat.

Hasil tersebut juga selaras dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1187) yang menyatakan bahwa kualitas system layanan *M-Library* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem. Ini berarti bahwa layanan *M-Library* memiliki kecepatan respon (daya tanggap) dan tingkat stabilitas yang berkualitas sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan keinginan untuk terus menggunakan sistem.

1. Jaminan (*Assurance*): Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa berbasis pengetahuan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 12 | 13,5% |
| Setuju | 62 | 69,7% |
| Netral | 12 | 13,5% |
| Tidak Setuju | 3 | 3,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 16: Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 12 orang atau 13,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 62 orang atau 69,7%. Sebesar 12 orang atau 13,5% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 3 orang atau 3,4% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 69,7% dengan nilai mean sebesar 3,9326. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* berbasis pengetahuan.

Hasil tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dari Brophy, Peter (2007: 522) yang menyatakan bahwa *E-Repository* merupakan wilayah dari *E-Science*. Munculnya *E-Science* adalah refleksi dari pentingnya data digital untuk ilmu pengetahuan yang lebih luas. Adapun di Universitas Manchester Metropolitan, data digital tersebut terdiri dari berbagai disiplin ilmu.

1. Jaminan (*Assurance*): Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa keakuratan informasi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 9 | 10,1% |
| Setuju | 61 | 68,5% |
| Netral | 18 | 20,2% |
| Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 17: Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 9 orang atau 10,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 61 orang atau 68,5%. Sebesar 18 orang atau 20,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 1 orang atau 1,1% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 68,5% dengan nilai mean sebesar 3,8764. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* memiliki jaminan keakuratan informasi.

Hasil tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian dari Chen, Yu-Hui (2015: 268) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kecukupan, keakuratan dan ketepatan waktu dalam kualitas informasi yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Albany, State University of New York.

1. Empati (*Empathy*): Pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan saya dalam memenuhi kebutuhan informasi saya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 5 | 5,6% |
| Setuju | 41 | 46,1% |
| Netral | 37 | 41,6% |
| Tidak Setuju | 5 | 5,6% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 18: Empati (*Empathy*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 5 orang atau 5,6% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 41 orang atau 46,1%. Sebesar 37 orang atau 41,6% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 5 orang atau 5,6% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 46,1% dengan nilai mean sebesar 3,4944. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan pemustaka.

Hasil tersebut juga sepadan dengan hasil penelitian dari Husain, Shabahat dan Mohammad Nazim (2015: 144) yang menyatakan bahwa putakawan Central University Libraries India berkomunikasi menggunakan alat berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hampir semua perpustakaan menggunakan *e-mail* dan telepon sebagai bagian dari sistem komunikasi mereka.

1. Empati (*Empathy*): Pustakawan memiliki rasa perhatian yang tinggi terhadap saya untuk memenuhi kebutuhan informasi saya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% |
| Setuju | 29 | 32,6% |
| Netral | 47 | 52,8% |
| Tidak Setuju | 8 | 9,0% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 19: Empati (*Empathy*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 29 orang atau 32,6%. Sebesar 47 orang atau 52,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 8 orang atau 9% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 52,8% dengan nilai mean sebesar 3,3034. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak begitu perhatian terhadap pemustaka.

Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil pengamatan peneliti yang melihat bahwa mahasiswa UGM memanfaatkan layanan perpustakaan secara mandiri tanpa bantuan dari pustakawan. Hasil tersebut juga cocok dengan hasil penelitian dari Rodríguez dan Rivero (2016: 124) yang menyatakan bahwa menggunakan layanan *M-Library* sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Pengguna bisa mencari informasi sendiri di layanan *M-Library* untuk bertanya tentang kebutuhan informasi mereka tanpa memerlukan bantuan pustakawan untuk menemukan informasi yang dicari.

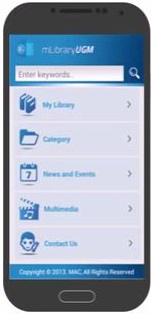
1. Bukti Fisik (*Tangible*): Desain layanan *M-Library* menarik.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 1 | 1,1% |
| Setuju | 37 | 41,6% |
| Netral | 43 | 48,3% |
| Tidak Setuju | 8 | 9,0% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 20: Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 1 orang atau 1,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 37 orang atau 41,6%. Sebesar 43 orang atau 48,3% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 8 orang atau 9% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 48,3% dengan nilai mean sebesar 3,3483. Hal ini menunjukkan bahwa desain layanan *M-Library* tidak begitu menarik.

Hal ini selaras dengan gambar layanan *M-Library* UGM mengenai tampilan desain layanan *M-Library* seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 6: Gambar Desain Layanan *M-Library* UGM

Berdasarkan gambar tersebut, dapat dipahami bahwa desain layanan *M-Library* memiliki warna yang cenderung gelap di bagian menu atau fitur. Selain itu, menurut Griggs dalam Syaikhu, Akhmad dan Zakiah Muhajan (2010: 76), terdapat sepuluh acuan dalam pembuatan layanan *M-Library*. Pada layanan *M-Library* UGM terdapat satu aspek yang melenceng dari sepuluh acuan tersebut. Aspek tersebut adalah informasi catatan kaki berupa penyertaan tautan “tentang” (*about*) ke situs halaman layanan *M-Library*. Layanan *M-Library* UGM tidak terdapat informasi “*about”* pada menu atau fiturnya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa desain layanan *M-Library* tidak begitu menarik.

### Tujuan Penggunaan

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi Perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Tujuan penggunaan mewakili tingkat dan cara sistem informasi digunakan oleh pengguna. Tujuan penggunaan ini lebih kepada penggunaan yang dirasakan dari layanan *M-Library* (Urbach, Nils dan Müller, 2012: 6-7). Berdasarkan pendapat Petter (2008: 239), indikator tujuan penggunaan yaitu:

1. Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*) adalah banyaknya waktu yang digunakan pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
2. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*) yaitu intensitas pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library* untuk menyelesaikan tugasnya.
3. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) merupakan motif atau latar belakang pengguna menggunakan layanan *M-Library*.
4. Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*) merupakan ketepatan fungsi layanan *M-Library* untuk membantu menyelesaikan tugas pengguna.
5. Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*) merupakan tujuan yang hendak dicapai pengguna dalam menggunakan layanan *M-Library*.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel tujuan penggunaan sebagai berikut:

1. Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*): Saya mengakses layanan *M-Library* satu kali dalam sehari.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 1 | 1,1% |
| Setuju | 10 | 11,2% |
| Netral | 22 | 24,7% |
| Tidak Setuju | 49 | 55,1% |
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 7,9% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 21: Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 1 orang atau 1,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 10 orang atau 11,2%. Sebesar 22 orang atau 24,7% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 49 orang atau 55,1% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 7 orang atau 7,9% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban tidak setuju sebesar 55,1% dengan nilai mean sebesar 2,4270. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak mengakses layanan *M-Library* dalam jumlah penggunaan harian.

Hasil tersebut juga serasi dengan hasil penelitian dari Pažur, Ivana (2014: 635-636) yang menyatakan bahwa respon pengguna Institusi Rudjer Boškovic, Croasia untuk membaca *e-journal*, *e-book* atau mencari informasi di perangkat *mobile* jarang. Pengguna lebih suka memanfaatkan perangkat *mobile* untuk kegiatan media sosial seperti telepon, SMS, *e-mail* dan mengambil gambar.

1. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*): Saya mengakses layanan *M-Library* setiap sehari.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 2 | 2,2% |
| Setuju | 6 | 6,7% |
| Netral | 23 | 25,8% |
| Tidak Setuju | 51 | 57,3% |
| Sangat Tidak Setuju | 7 | 7,9% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 22: Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 2 orang atau 2,2% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 6 orang atau 6,7%. Sebesar 23 orang atau 25,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 51 orang atau 57,3% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 7 orang atau 7,9% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban tidak setuju sebesar 57,3% dengan nilai mean sebesar 2,3820.

Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa jarang mengakses layanan *M-Library* dalam frekuensi penggunaan harian. Alasannya yaitu sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pengguna merasa kesulitan, tidak nyaman dan tidak fleksibel mengakses layanan *M-Library* melalui *smartphone*. Pengguna merasa lebih fleksibel mengakses menggunakan laptop. S*martphone* hanya digunakan oleh pengguna untuk melakukan penelusuran awal yang kemudian ditindak lanjut menggunakan perangkat komputer atau laptop.

Hasil tersebut juga seirama dengan hasil penelitian dari Pažur, Ivana (2014: 635) yang menyatakan bahwa respon pengguna Institusi Rudjer Boškovic, Croasia untuk membaca teks lengkap *e-journal* atau *e-book* di perangkat *mobile* jarang atau hampir tidak pernah sebesar 60% untuk frekuensi penggunaan harian. Hal itu dikarenakan pengguna kesulitan saat membaca pada layar kecil.

1. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*): Saya mengakses layanan *M-Library* untuk membantu menyelesaikan tugas saya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 18 | 20,2% |
| Setuju | 55 | 61,8% |
| Netral | 12 | 13,5% |
| Tidak Setuju | 3 | 3,4% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 23: Sifat Penggunaan (*Nature of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 18 orang atau 20,2% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 55 orang atau 61,8%. Sebesar 12 orang atau 13,5% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 3 orang atau 3,4% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 61,8% dengan nilai mean sebesar 3,9663. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* digunakan mahasiswa untuk membantu menyelesaikan tugas.

Hasil tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dari Hung, Wei-Hsiang dan ChanLin (2015: 264) yang menyatakan bahwa berdasarkan analisa dari tes percobaan tentang penggunaan layanan *M-Library* di Fu Jen Catholic University, Taiwan menunjukkan bahwa para siswa lebih suka menggunakan layanan *M-Library* untuk memenuhi tugas pencarian secara lebih efisien dan efektif.

1. Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*): Saya mengakses layanan *M-Library* untuk mencari informasi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 17 | 19,1% |
| Setuju | 63 | 70,8% |
| Netral | 7 | 7,9% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 24: Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 17 orang atau 19,1% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 63 orang atau 70,8%. Sebesar 7 orang atau 7,9% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 70,6% dengan nilai mean sebesar 4,0674. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* digunakan untuk mencari informasi.

Hasil tersebut juga sepadan dengan hasil penelitian dari Hung, Wei-Hsiang dan ChanLin (2015: 259) yang menyatakan bahwa layanan *M-Library* Fu Jen Catholic University, Taiwan mengalahkan berbagai kesulitan dalam mencari informasi yang diperlukan dan informasi yang dapat diakses.

1. Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*): Saya menggunakan layanan *M-Library* untuk mengefisiensikan pekerjaan saya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 12 | 13,5% |
| Setuju | 55 | 61,8% |
| Netral | 20 | 22,5% |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 25: Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 12 orang atau 13,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 55 orang atau 61,8%. Sebesar 20 orang atau 22,5% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 61,8% dengan nilai mean sebesar 3,8652. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat mengefisiensikan pekerjaan pemustaka.

Hasil tersebut juga senada dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1174) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan *M-Library* berkorelasi positif dengan tujuan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat membantu meningkatkan pekerjaan secara efisien, seperti mengurangi waktu pencarian informasi.

### Kepuasan Pengguna

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Kepuasan pengguna adalah sarana penting untuk mengukur pendapat pengguna, sejauh mana layanan *M-Library* membantu pengguna menciptakan nilai dan pengalaman dalam menggunakan sistem (DeLone, William H and McLean, 2003: 25). Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur untuk mengevaluasi suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat yang mana pengguna percaya bahwa sistem informasi dapat memberikan kepuasan bagi pengguna terhadap informasi yang dibutuhkan (Montesdioca dan Macada, 2015: 269). Berdasarkan Urbach, Nils dan Müller (2012: 8), kepuasan pengguna diukur dalam hal berikut ini:

1. Efisiensi (*Efficiency*) merupakan kemampuan layanan *M-Library* yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas secara lebih cepat.
2. Efektivitas (*Effectiveness*) merupakan kemampuan layanan *M-Library* yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas secara lebih tepat.
3. Kepuasan (*Overall satisfaction*) yaitu perasaan pengguna terkait kinerja layanan *M-Library*.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*):Layanan *M-Library* dapat membantu saya menyelesaikan tugas dengan cepat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% |
| Setuju | 49 | 55,1% |
| Netral | 31 | 34,8% |
| Tidak Setuju | 4 | 4,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 26: Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 49 orang atau 55,1%. Sebesar 31 orang atau 34,8% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 4 orang atau 4,5% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 55,1% dengan nilai mean sebesar 3,5730. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat membantu menyelesaikan tugas mahasiswa dengan cepat.

Hasil tersebut juga selaras dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1187) yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas menggunakan layanan *M-Library* yang memungkinkan mereka untuk cepat dalam mencari informasi atau sumber daya elektronik.

1. Efektivitas (*Effectiveness*): Layanan *M-Library* dapat membantu saya menyelesaikan tugas dengan tepat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% |
| Setuju | 54 | 60,7% |
| Netral | 27 | 30,3% |
| Tidak Setuju | 4 | 4,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 27: Efektivitas (*Effectiveness*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 54 orang atau 60,7%. Sebesar 27 orang atau 30,3% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 4 orang atau 4,5% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 60,7% dengan nilai mean sebesar 3,6517. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat membantu menyelesaikan tugas mahasiswa dengan tepat.

Hasil tersebut juga cocok dengan hasil penelitian dari Pu, Ying-Hung dkk (2015: 27) yang menyatakan bahwa dengan bantuan *Mobile Library* National University of Tainan, pengguna dapat secara efektif mencari buku, majalah, *e-book*, sumber daya elektronik dan informasi lainnya kapan saja.

1. Kepuasan (*Overall satisfaction*): Saya puas dengan layanan *M-Library* yang diberikan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% |
| Setuju | 55 | 61,8% |
| Netral | 25 | 28,1% |
| Tidak Setuju | 4 | 4,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 28: Kepuasan (*Overall satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 55 orang atau 61,8%. Sebesar 25 orang atau 28,1% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 4 orang atau 4,5% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 61,8% dengan nilai mean sebesar 3,6404. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Hasil tersebut juga sebanding dengan hasil penelitian dari Dahan, Suziyana Mat dkk (2016: 42) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Universitas Malaysia Pahang melebihi layanan ideal. Pengguna menunjukkan kepuasan pada layanan yang diberikan. Hal itu dikarenakan staf perpustakaan menunjukkan perilaku sopan, perhatian terhadap individu dan keyakinan dalam memberikan layanan.

### Manfaat Bersih

Perpustakaan UGM merupakan unit penunjang Universitas yang mempunyai tugas pokok mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bagi civitas akademika di lingkungan Universitas Gadjah Mada. Perpustakaan UGM menyediakan berbagai jenis layanan, salah satunya adalah layanan *M-Library* (layanan berbasis *mobile technology*). Melalui layanan tersebut, seluruh perpustakaan yang ada di lingkungan civitas Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terintegrasi dalam satu sistem informasi perpustakaan.

*M-Library* sebagai sistem informasi Perpustakaan UGM dalam penelitian ini diteliti dalam hal efektivitas penggunaan layanan dengan menggunakan teori *D&M Information System Success Model*. Teori *D&M Information System Success Model* merupakan sebuah kerangka kerja konseptualisasi dan operasionalisasi kesuksesan sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi layanan *M-Library* diukur menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang memiliki enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tujuan penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Manfaat bersih merupakan langkah keberhasilan yang paling penting karena menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif dari sistem informasi. Manfaat bersih tidak dapat dianalisis dan dipahami tanpa kualitas sistem dan kualitas informasi. Oleh karena itu, sistem perlu dievaluasi terlebih dahulu kemudian dapat digunakan untuk pengambilan keputusan (DeLone, William H dan McLean, 2003: 25-26). Dimensi *net benefits* diukur dalam hal berikut ini:

1. Penghematan Biaya (*Cost Savings*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan memperoleh penghematan biaya.
2. Perluasan Pasar (*Expanded Markets*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan mampu menambah jumlah pengguna sistem.
3. Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*), dengan diterapkannya layanan *M-Library*, perpustakaan mengalami peningkatan jumlah peminjaman.
4. Penghematan Waktu (*Cost Savings*). Pengguna menjadi hemat waktu dalam menyelesaikan tugas setelah menggunakan layanan *M-Library*.

Berikut ini merupakan analisis deskriptif dari variabel manfaat bersih sebagai berikut:

1. Penghematan Biaya (*Cost Savings*): Setelah menggunakan layanan *M-Library*, saya dapat lebih menghemat biaya penggandaan informasi.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 16 | 18,0% |
| Setuju | 48 | 53,9% |
| Netral | 21 | 23,6% |
| Tidak Setuju | 4 | 4,5% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 29: Penghematan Biaya (*Cost Savings*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 16 orang atau 18% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 48 orang atau 53,9%. Sebesar 21 orang atau 23,6% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 4 orang atau 4,5% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 53,9% dengan nilai mean sebesar 3,8539. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat menghemat biaya penggandaan informasi.

Hasil tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1187) yang menyatakan bahwa perpustakaan National University of Tainan, Taiwan menggunakan layanan *M-Library* untuk bisa membantu meningkatkan kinerja pengguna seperti mencari informasi dengan cepat dan menghemat biaya dalam memperoleh sumber daya elektronik.

1. Perluasan Pasar (*Expanded Markets*): Setelah memiliki pengalaman menggunakan layanan *M-Library*, saya merekomendasikan layanan *M-Library* kepada teman saya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 7 | 7,9% |
| Setuju | 50 | 56,2% |
| Netral | 26 | 29,2% |
| Tidak Setuju | 6 | 6,7% |
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Total | 89 | 100,0% |

Tabel 30: Perluasan Pasar (*Expanded Markets*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 7 orang atau 7,9% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 50 orang atau 56,2%. Sebesar 26 orang atau 29,2% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 6 orang atau 6,7% menyatakan tidak setuju. Tidak ada reponden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 56,2% dengan nilai mean sebesar 3,6517. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat memberikan pengalaman kepada pemustaka dan merekomendasikannya kepada teman.

Hasil tersebut juga selaras dengan hasil penelitian dari Huang, Yueh-Min dkk (2015: 1187) yang menyatakan bahwa mahasiswa yang disurvei merasa fungsi layanan *M-Library* bisa membantu mencari dan memperoleh informasi dengan cepat sesuai yang diinginkan atau dibutuhkan. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan *M-Library* tinggi. Pengguna National University of Tainan, Taiwan pun bersedia untuk terus menggunakannya serta merekomendasikan hal ini kepada orang lain.

1. Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*): Saya jadi sering meminjam koleksi perpustakaan setelah menggunakan layanan *M-Library*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 4 | 4,5% | |
| Setuju | 24 | 27,0% | |
| Netral | 41 | 46,1% | |
| Tidak Setuju | 18 | 20,2% | |
| Sangat Tidak Setuju | 2 | 2,2% | |
| Total | 89 | 100,0% | |

Tabel 31: Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 4 orang atau 4,5% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 24 orang atau 27%. Sebesar 41 orang atau 46,1% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 18 orang atau 20,2% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 2 orang atau 2,2% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban netral sebesar 46,1% dengan nilai mean sebesar 3,1124. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan pertambahan peminjaman koleksi perpustakaan tetap.

Hasil tersebut ternyata bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Pu, Ying-Hung dkk (2015: 26) yang menyatakan bahwa menggunakan layanan *M-Library* dapat membantu pengguna mencari informasi dengan cepat. Dengan begitu waktu yang dihabiskan dalam mencari informasi berkurang dan dapat meningkatkan jumlah peminjaman pengguna. Pengguna juga dapat meningkatkan efisiensi penggunaan waktu dengan menggunakan layanan *M-Library*.

1. Penghematan Waktu (*Cost Savings*): Setelah menggunakan layanan *M-Library*, saya dapat lebih menghemat waktu dalam menyelesaikan tugas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Frekuensi | Persen |
| Sangat Setuju | 8 | 9,0% | |
| Setuju | 59 | 66,3% | |
| Netral | 19 | 21,3% | |
| Tidak Setuju | 2 | 2,2% | |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1,1% | |
| Total | 89 | 100,0% | |

Tabel 32: Penghematan Waktu (*Cost Savings*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa dari 89 responden, 8 orang atau 9% menyatakan sangat setuju. Responden yang menyatakan setuju sejumlah 59 orang atau 66,3%. Sebesar 19 orang atau 21,3% responden memberikan jawaban netral. Sebanyak 2 orang atau 2,2% menyatakan tidak setuju. Adapun reponden yang menyatakan sangat tidak setuju sejumlah 1 orang atau 1,1% dalam pernyataan ini. Persentase tertinggi terlihat pada jawaban setuju sebesar 66,3% dengan nilai mean sebesar 3,7978. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *M-Library* dapat memberikan penghematan waktu dalam menyelesaikan tugas.

Hasil tersebut juga sebanding dengan hasil penelitian dari ChanLin, Lih-Juan dan Wei-Hsiang Hung (2016: 18) yang menyatakan bahwa pengguna yang mengakses layanan *M-Library* dapat menyelesaikan tugas pencarian dengan menghabiskan sedikit waktu dan memperoleh jawaban yang lebih benar.

## Analisis Statistik Data

Teknik analisis statistik data adalah cara untuk mengolah informasi data (kuantitatif) yang berhubungan dengan angka-angka, bagaimana mencari, mengumpulkan, mengolah data hingga menyajikan data ke dalam bentuk sederhana dan mudah dibaca atau data yang diperoleh dapat dimaknai/diinterpretasikan (Iskandar, 2013: 104).

Pada penelitian ini, analisis statistik data yang digunakan adalah statistik inferensial. Statistik inferensial (statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi dalam statistik inferensial didasarkan pada data sampel yang kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Kesimpulan dari data sampel yang diberlakukan untuk populasi mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Peluang kesalahan dan kebenaran ini disebut taraf signifikansi. Pengujian taraf signifikansi dilakukan sesuai dengan teknik analisis data yang digunakan. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis korelasi, analisis regresi dan uji F.

Statistik inferensial terdiri dari statistik parametris dan nonparametris. Pada penelitian ini, statistik inferensial yang digunakan yaitu nonparametris karena statistik nonparametris menguji distribusi. Selain itu statistik nonparametris tidak menuntut terpenuhi banyak asumsi, oleh karena itu statistik nonparametris sering disebut *distribution of free* (bebas distribusi) (Sugiyono, 2015: 201-202).

Berikut ini merupakan hasil analisis uji korelasi, analisis uji regresi dan analisis uji F sebagai berikut:

### Hasil Uji Korelasi

Analisis korelasi merupakan analisis yang digunakan untuk mencari hubungan antara variabel-variabel untuk menguji dan menjawab hipotesis penelitian. Pada penelitian ini, analisis korelasi yang digunakan yaitu korelasi Spearman Rank karena hubungan antara variabel dibentuk dengan skala ordinal. Interpretasi nilai korelasi yaitu semakin dekat nilai korelasi r dengan +1 atau -1, maka semakin kuat hubungan signifikansi antara kedua variabel tersebut (Iskandar, 2013: 129-130). Nilai korelasi tersebut kemudian dicocokkan melalui tabel di bawah ini untuk mengetahui tingkat hubungan korelasi:

|  |  |
| --- | --- |
| **Korelasi** | **Tingkat Hubungan** |
| .80 hingga .1.00 atau -.80 hingga -.1.00 | Sangat kuat |
| .60 hingga .799 atau -.60 hingga -.799 | Kuat |
| .40 hingga .599 atau -.40 hingga -.599 | Sedang |
| .20 hingga .399 atau -.20 hingga -.399 | Rendah |
| .01 hingga .199 atau -.01 hingga -.199 | Sangat rendah |
| .00 | Tidak ada korleasi |

Tabel 33: Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian (Iskandar, 2013: 130)

Berikut ini merupakan hasil analisis korelasi sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas sistem | Tujuan penggunaan |
| Spearman's rho | Kualitas sistem | Correlation Coefficient | 1.000 | .378\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Tujuan penggunaan | Correlation Coefficient | .378\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 34: Nilai Korelasi Kualitas Sistem (*System Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan tujuan penggunaan sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi rendah sebesar 0,378.

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas sistem | Kepuasan pengguna |
| Spearman's rho | Kualitas sistem | Correlation Coefficient | 1.000 | .468\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Kepuasan pengguna | Correlation Coefficient | .468\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 35: Nilai Korelasi Kualitas Sistem (*System Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,468.

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas informasi | Tujuan penggunaan |
| Spearman's rho | Kualitas informasi | Correlation Coefficient | 1.000 | .450\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Tujuan penggunaan | Correlation Coefficient | .450\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 36: Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan tujuan penggunaan sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,450.

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas informasi | Kepuasan pengguna |
| Spearman's rho | Kualitas informasi | Correlation Coefficient | 1.000 | .612\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Kepuasan pengguna | Correlation Coefficient | .612\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 37: Nilai Korelasi Kualitas Informasi (*Information Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi kuat sebesar 0,612.

1. Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas layanan | Tujuan penggunaan |
| Spearman's rho | Kualitas layanan | Correlation Coefficient | 1.000 | .490\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Tujuan penggunaan | Correlation Coefficient | .490\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 38: Nilai Korelasi Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan tujuan penggunaan sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,490.

1. Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kualitas layanan | Kepuasan pengguna |
| Spearman's rho | Kualitas layanan | Correlation Coefficient | 1.000 | .551\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Kepuasan pengguna | Correlation Coefficient | .551\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 39: Nilai Korelasi Kualitas Layanan (*Sevice Quality*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,551.

1. Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Tujuan penggunaan | Kepuasan pengguna |
| Spearman's rho | Tujuan penggunaan | Correlation Coefficient | 1.000 | .568\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Kepuasan pengguna | Correlation Coefficient | .568\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 40: Nilai Korelasi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tujuan penggunaan dan kepuasan pengguna sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,568.

1. Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Tujuan penggunaan | Manfaat bersih |
| Spearman's rho | Tujuan penggunaan | Correlation Coefficient | 1.000 | .411\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Manfaat bersih | Correlation Coefficient | .411\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 41: Nilai Korelasi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tujuan penggunaan dan manfaat bersih sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,411.

1. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Kepuasan pengguna | Manfaat bersih |
| Spearman's rho | Kepuasan pengguna | Correlation Coefficient | 1.000 | .518\*\* |
| Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| N | 89 | 89 |
| Manfaat bersih | Correlation Coefficient | .518\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| N | 89 | 89 |

Tabel 42: Nilai Korelasi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih sebesar 0,000. Hasil korelasi menunjukkan adanya hubungan korelasi positif dengan tingkat hubungan korelasi sedang sebesar 0,518.

### Hasil Uji Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Analisis regresi dilakukan apabila terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kausal (sebab-akibat) berdasarkan pada teori relevan yang digunakan dalam penelitian (Iskandar, 2013: 135). Pada penelitian ini, analisis regresi bisa dilakukan karena berdasarkan teori relevan yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini memiliki hubungan kasual. Regresi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda karena terdapat dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut ini merupakan hasil analisis regresi sebagai berikut:

1. Uji Regresi terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | .844 | 2.232 |  | .378 | .706 |
| Kualitas sistem | .145 | .123 | .111 | 1.176 | .243 |
| Kualitas informasi | .227 | .101 | .229 | 2.248 | .027 |
| Kualitas layanan | .375 | .099 | .406 | 3.775 | .000 |

Tabel 43: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem sebesar 0,145 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas sistem dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan tujuan penggunaan sebesar 0,145 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi sebesar 0,227 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas informasi dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan tujuan penggunaan sebesar 0,227 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,375 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas layanan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan tujuan penggunaan sebesar 0,375 poin.

Kesimpulannya apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dioptimalkan, maka penguna akan mengalami peningkatan tujuan penggunaan layanan *M-Library*.

1. Uji Regresi terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -.639 | 1.272 |  | -.502 | .617 |
| Kualitas sistem | .207 | .070 | .250 | 2.942 | .004 |
| Kualitas informasi | .209 | .058 | .333 | 3.633 | .000 |
| Kualitas layanan | .182 | .057 | .312 | 3.225 | .002 |

Tabel 44: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem sebesar 0,207 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas sistem dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,207 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi sebesar 0,209 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas informasi dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,209 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,182 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas layanan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,182 poin.

Kesimpulannya apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dioptimalkan, maka kepuasan pengguna akan meningkat dalam menggunakan layanan *M-Library*.

1. Uji Regresi terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | -.639 | 1.272 |  | -.502 | .167 |
| Kualitas sistem | .207 | .070 | .250 | 2.942 | .004 |
| Kualitas informasi | .209 | .058 | .333 | 3.633 | .000 |
| Kualitas layanan | .182 | .057 | .312 | 3.225 | .002 |

Tabel 45: Hasil Uji Regresi terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem sebesar 0,207 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas sistem dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan manfaat bersih sebesar 0,207 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi sebesar 0,209 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas informasi dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan manfaat bersih sebesar 0,209 poin.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,182 artinya bahwa peningkatan satu poin variabel kualitas layanan dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan manfaat bersih sebesar 0,182 poin.

Kesimpulannya apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dioptimalkan, maka manfaat bersih dalam menggunakan layanan *M-Library* akan meningkat.

### Hasil Uji F

Analisis uji F digunakan untuk menguji perbedaan skor rata-rata (mean) apakah terdapat lebih dari dua kategori suatu variabel sama atau berbeda (Iskandar, 2013: 122). Analisis uji F dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 23. Ketentuan uji F yaitu jika F hitung lebih kecil dari F tabel, berarti tidak terdapat perbedaan antara kedua variabel yang diuji. Jika F hitung lebih besar dari F tabel, berarti terdapat perbedaan antara kedua variabel yang diuji. Berikut ini merupakan hasil analisis uji F sebagai berikut:

1. Uji F terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 234.302 | 3 | 78.101 | 17.651 | .000b |
| Residual | 376.102 | 85 | 4.425 |  |  |
| Total | 610.404 | 88 |  |  |  |

Tabel 46: Hasil Uji F terhadap Variabel Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai F hitung adalah 17,651 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Adapun nilai F tabel dengan nilai probabilita 0,05 adalah 2,71. Nilai F hitung (17,651 ) > F tabel (2,71), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap tujuan penggunaan dan sebaliknya.

1. Uji F terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 122.232 | 3 | 40.744 | 28.352 | .000b |
| Residual | 122.150 | 85 | 1.437 |  |  |
| Total | 244.382 | 88 |  |  |  |

Tabel 47: Hasil Uji F terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai F hitung adalah 28,352 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Adapun nilai F tabel dengan nilai probabilita 0,05 adalah 2,71. Nilai F hitung (28,352) > F tabel (2,71), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna dan sebaliknya.

1. Uji F terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 122.232 | 3 | 40.744 | 28.352 | .000b |
| Residual | 122.150 | 85 | 1.437 |  |  |
| Total | 244.382 | 88 |  |  |  |

Tabel 48: Hasil Uji F terhadap Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa nilai F hitung adalah 28,352 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Adapun nilai F tabel dengan nilai probabilita 0,05 adalah 2,71. Nilai F hitung (28,352) > F tabel (2,71), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan terhadap manfaat bersih dan sebaliknya.

## Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2015: 99). Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berkenaan dengan variabel mandiri (Iskandar, 2013: 59). Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan pada setiap item pertanyaan kuesioner, diperoleh data frekuensi berupa skor ideal dan skor perolehan dari tiap-tiap item pertanyaan. Data tersebut kemudian direkapitulasi secara keseluruhan sehingga membentuk data pada tabel di bawah ini. Data tersebut digunakan untuk menilai tingkat efektivitas penggunaan layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Skor Ideal** | **Skor Perolehan** |
| 1 | Keandalan (*Reliability*) | 89 | 39 |
| 2 | Kelengkapan (*Completeness*) | 89 | 38 |
| 3 | Keluwesan Sistem (*System Flexibility*) | 89 | 56 |
| 4 | Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) | 89 | 61 |
| 5 | Dapat dipercaya (*Reliability*) | 89 | 62 |
| 6 | Relevan (*Relevance*) | 89 | 54 |
| 7 | Tepat Waktu (*Timeliness*) | 89 | 42 |
| 8 | Lengkap (*Completeness*) | 89 | 36 |
| 9 | Mudah dipahami(*Understandability*) | 89 | 61 |
| 10 | Keandalan (*Reliability*) | 89 | 50 |
| 11 | Daya Tanggap (*Responsive*) | 89 | 46 |
| 12 | Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa berbasis pengetahuan. | 89 | 62 |
| 13 | Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa keakuratan informasi. | 89 | 61 |
| 14 | Pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan saya dalam memenuhi kebutuhan informasi saya. | 89 | 41 |
| 15 | Pustakawan memiliki rasa perhatian yang tinggi terhadap saya untuk memenuhi kebutuhan informasi saya. | 89 | 47 |
| 16 | Bukti Fisik (*Tangible*) | 89 | 43 |
| 17 | Jumlah Penggunaan (*Amount of Use*) | 89 | 49 |
| 18 | Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*) | 89 | 51 |
| 19 | Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) | 89 | 55 |
| 20 | Ketepatan Penggunaan (*Appropriateness of Use*) | 89 | 63 |
| 21 | Tujuan Penggunaan (*Purpose of Use*) | 89 | 55 |
| 22 | Efisiensi (*Efficiency*) | 89 | 49 |
| 23 | Efektivitas (*Effectiveness*) | 89 | 54 |
| 24 | Kepuasan (*Overall satisfaction*) | 89 | 55 |
| 25 | Penghematan Biaya (*Cost Savings*) | 89 | 48 |
| 26 | Perluasan Pasar (*Expanded Markets*) | 89 | 50 |
| 27 | Kenaikan Pertambahan Penjualan (*Incremental Additional Sales*) | 89 | 41 |
| 28 | Penghematan Waktu (*Cost Saving)* | 89 | 59 |
| Jumlah | | 2492 | 1428 |

Tabel 49: Tabel Rekapitulasi Data Frekuensi pada Seluruh Item Pertanyaan

Berdasarkan data di atas, untuk mengetahui nilai efektivitas penggunaan layanan *M-Library* digunakan rumus analisis sebagai berikut:

Efektivitas =

=

= 57,30337.

Hasil nilai efektivitas tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan tabel tingkat kesuksesan menurut Purwanto dalam Utami dan Samopa (2013: 298). Tabel tingkat kesuksesan tersebut adalah sebagai berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **Rasio Efektivitas** | **Tingkat Capaian** |
| 0-20% | Sangat Tidak Sukses |
| 21-40% | Tidak Sukses |
| 41-60% | Cukup Sukses |
| 61-80% | Sukses |
| 81-100% | Sangat Sukses |

Tabel 50: Tabel Tingkat Kesuksesan (Purwanto dalam Utami dan Samopa, 2013: 298)

Nilai 57,30337 jika diinterpretasikan pada tabel tingkat kesuksesan di atas, berada pada rasio 41-60% dengan tingkat capaian cukup sukses atau cukup efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa layanan *M-Library* efektif digunakan bagi Pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Dengan demikian berarti Ha diterima dan H0 ditolak dalam penelitian ini.

## Kendala-Kendala yang dihadapi Terkait Penggunaan Layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Kendala-kendala yang dihadapi selama proses penelitian adalah sebagai berikut:

1. Banyak mahasiswa yang kurang mengetahui tentang layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Banyak mahasiswa yang sudah memanfaatkan kecanggihan *smartphone*, tetapi sebagian besar digunakan untuk kegiatan media sosial. Jarang mahasiswa yang memanfaatkan *smartphone* untuk mengakses layanan *M-Library*.

# 

# BAB 6

# PENUTUP

## Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan layanan *M-Library* di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta menggunakan teori *D&M Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean tahun 2003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *M-Library* efektif digunakan bagi pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hasil tersebut dibuktikan dengan hasil analisis statistik efektivitas sebesar 57,30337 yang berada pada tingkat capaian cukup efektif. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa Ha diterima dan H0 ditolak dalam penelitian ini.

Adapun hasil penelitian berdasarkan nilai korelasi adalah sebagai berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel Bebas** | **Korelasi** |
| Kualias Sistem | Tujuan Penggunaan  Kepuasan Pengguna |
| Kualitas Informasi |
| Kualitas Layanan |
| **Variabel Antara** | **Korelasi** |
| Tujuan Penggunaan | Kepuasan Pengguna |
| **Variabel Terikat** | **Korelasi** |
| Manfaat Bersih | Tujuan Penggunaan |
| Kepuasan Pengguna |

Tabel 51: Tabel Nilai Korelasi Variabel Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) berpengaruh terhadap Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Layanan (*Sevice Quality*) tidak dapat melakukan pengambilan keputusan tanpa melewati variabel antara Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Maka dari itu, Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) perlu saling memberikan hubungan pengaruh agar dapat memberikan Manfaat Bersih (*Net Benefits*) baik positif atau negatif dari layanan *M-Library*. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) ini pula akan mempengaruhi Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) selanjutnya.

## Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem layanan *M-Library* perlu dikembangkan secara lebih lanjut agar penggunaan layanan *M-Library* mengalami peningkatan.
2. Arsitektur desain layanan *M-Library* perlu diperbaiki agar terlihat menarik, sehingga pengguna merasa senang saat menggunakan layanan *M-Library*.
3. Pustakawan perlu lebih menunjukkan rasa perhatiannya kepada pengguna layanan *M-Library* dengan cara menjawab keluhan atau pertanyaan mahasiswa secara jelas terkait layanan yang ada di layanan *M-Library*.
4. Kualitas informasi perlu dievaluasi secara lebih lanjut, baik dari segi konten dan sumber informasi agar informasi tersebut dapat memberikan keakuratan, relevansi dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna layanan *M-Library*.

# DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2011. “*What is M-Libraries”.* Sumber <mlibraries.jiscinvolve.org: [https://mlibraries.jiscinvolve.org/wp/2011/11/15/what-is-m-libraries/#](https://mlibraries.jiscinvolve.org/wp/2011/11/15/what-is-m-libraries/)>. Diunduh [22 Maret 2016].

Bossen, Claus., Lotte Groth Jensen dan Flemming Witt Udsen. 2013. “Evaluation of a Comprehensive EHR Based on the Delone and Mclean Model for IS Success: Approach, Results, and Success Factors”. *International Journal of Medical Informatics*, 940-953. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505613001287>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Brophy, Peter. 2007. “Communicating the Library: Librarians and Faculty in Dialogue”. *Emerald Insight*, 515-523. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/01435120710837792>>. Diunduh [24 Juli 2016].

ChanLin, Lih-Juan dan Wei-Hsiang Hung. 2016. “Usability and Evaluation of a Library Mobile Web Site”. *Emerald Insight*, 1-14. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-07-2015-0119>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Chen, Yu-Hui. 2015. “Testing the Impact of an Information Literacy Course: Undergraduates' Perceptions and Use of the University Libraries' Web Portal”. *Library & Information Science Research Journal*, 263-274. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/s2.0-S0740818815000493>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Dahan, Suziyana Mat dkk. 2016. “Surveying Users' Perception of Academic Library Services Quality: a Case Study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library”. *The Journal of Academic Librarianship*, 38-43. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/s2.0-S0099133315002384>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

DeLone, William H dan Ephraim R. McLean. 2003. “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: a Ten-Year Update”. *Journal of Management Information Systems/ Spring*, 9-30. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj-hZeAoKnOAhVLpY8KHfxaCrYQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.asiaa.sinica.edu.tw%2F~ccchiang%2FGILIS%2FLIS%2Fp9-Delone.pdf&usg=AFQjCNEFD_F58v1F-w3pLFmmgigP4rUp1A>>. Diunduh [19 Desember 2015].

Emanuel, Ezekiel. 2010. "Research ethics: How to Treat People Who Participated in Research". *Research Ethics: National Institutes of Health Clinical Center Department of Bioethics*, 3-5. Sumber <http://bioethics.nih.gov/education/FNIH\_BioethicsBrochure\_WEB.PDF> Diunduh [9 September 2016].

Fatmawati, Endang. 2012. “Trend terkait *M-Library* untuk Perpustakaan Masa Depan”. *Visi Pustaka*, 36-45. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjH4fe8nanOAhVFsI8KHXb7B2kQFgglMAE&url=http%3A%2F%2Fejournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Femba%2Farticle%2FviewFile%2F1941%2F1538&usg=AFQjCNGmKTYFXamaY5OI4vB0ExaIlZVn-Q&bvm=bv.128987424,bs.1,d.c2I>>. Diunduh [3 Februari 2016].

Fung, Reese Hoi Yin dkk. 2016. “Heuristic Usability Evaluation of University of Hong Kong Libraries' Mobile Website”. *The Journal of Academic Librarianship*, 1-14. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/s2.0-S0099133316300787>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Gable, Guy G. and Sedera, Darshana and Chan, Taizan. 2008. “Re-Conceptualizing Information System Success : the IS-Impact Measurement Model”. *Journal of the Association for Information Systems*, 377-408. Sumber <<http://eprints.qut.edu.au/14058/>>. Diunduh [18 Mei 2016].

Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research.* Yogyakarta: Andi.

Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2010. *Etika Kepustakawanan.* Jakarta: CV. Sagung Seto.

Huang, Yueh-Min dkk. 2015. “Development and Evaluation of the Mobile Library Service System Success Model”. *Emerald Insight*, 1174-1192. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-06-2014-0094>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Hung, Wei-Hsiang dan Lih-Juan ChanLin. 2015. “Development of Mobile Web for the Library”. *Procedia-Social and Behavioral Sciences Journal*, 259-264. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/s2.0-S1877042815041270>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Husain, Shabahat dan Mohammad Nazim. 2015. “Use of Different Information and Communication Technologies in Indian Academic Libraries”. *Emerald Insight*, 135-153. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LR-06-2014-0070>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Iskandar. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial.* Jakarta: Referensi.

Manopo, Jirre Victori. 2014. “Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan CV. Magnum *Sign and Print Advertising* Samarinda”. *E-journal Ilmu Komunikasi*, 357-372. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjzmcTInKnOAhUHKY8KHQdODxUQFggfMAA&url=http%3A%2F%2Fejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id%2Fsite%2Fwp-content%2Fuploads%2F2014%2F08%2FJURnal%2520jire%2520(08-27-14-04-49-02).pdf&usg=AFQjCNEQzb1xcFq_aZkibHDPxCT5mQR-yw&bvm=bv.128987424,bs.1,d.c2I>>. Diunduh [28 April 2016].

Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder.* Jakarta: Rajawali Pers.

McLeod, Raymond. 1996. *Sistem Informasi Manajemen: Studi Sistem Informasi Berbasis Komputer.* Diterjemahkan oleh Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Montesdioca, Gustavo Percio Zimmermann dan Antonio Carlos Gastaud Macada. 2015. “Measuring User Satisfaction with Information Security Practices”. *Computers & Security Journal*, 267-280. Sumber <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/s2.0-S0167404814001618>>. Diunduh [24 Juli 2016].

*Morgan Stanley Research*. 2011. “Tablet Demand and Disruption: Mobile Users Come of Age”*.* Sumber <www.morganstanley.com: <https://www.morganstanley.com/views/perspectives/tablets_demand.pdf>>. Diunduh [28 April 2016].

Neuman, Lawrence W. 2013. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Diterjemahkan oleh Edina T. Sofia. Jakarta: PT. Indeks.

Pažur, Ivana. 2014. “Attitude of the Rudjer Boškovic Institute’s Scientists to the Small Screen Mobile Devices Library Services : a User Survey”. *Emerald Insight*, 628-644. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LHT-03-2014-0025>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Perpustakaan UGM. 2016. “Perpustakaan UGM*”*. Sumber <[www.ugm.ac.id](http://www.ugm.ac.id): http://www.ugm.ac.id/id/fasilitas/1445-perpustakaan>. Diunduh [22 Maret 2016].

Perpustakaan UGM. 2016. “Sejarah Perpustakaan UGM*”*. Sumber <lib.ugm.ac.id: <http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=769>>. Diunduh [22 Maret 2016].

Perpustakaan UGM. 2016. “Struktur Organisasi Perpustakaan UGM*”*. Sumber <lib.ugm.ac.id: <http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=15>>. Diunduh [22 Maret 2016].

Petter, Stacie., William DeLone dan Ephraim McLean. 2008. “Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures and Interrelationships”. *European Journal of Information Systems*, 236-263. Sumber <<http://link.springer.com/article/10.1057/ejis.2008.15>>. Diunduh [28 April 2016].

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Rajawali Pers.

Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional.* Yogyakarta: Diva Press.

Pu, Ying-Hung dkk. 2015. “The Design and Implementation of a Mobile Library APP System”. *Emerald Insight*, 15-31. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LHT-10-2014-0100>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Purnamayanti, Arnila. 2014. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Layanan *Mobile Aplication* “*M-Library*” di Perpustakaan (Studi Kuantitatif pada Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta)”. *Tesis Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta*.

Pusvita, Vita. 2012. “Analisis Teknis Kualitas Layanan Jaringan Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kota Banda Aceh”. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 25-36. Sumber <<http://www.academia.edu/9735831/Jurnal-Teknologi-Informasi-dan-Komunikasi-Vol.-1-Tahun-012>>. Diunduh [15 April 2016].

Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Rodríguez, Ramón Alberto Manso dan Manuel Osvaldo Machado Rivero. 2016. “Information Skills Training through Mobile Devices: Practical Applications of QR Codes in Academic Libraries”. *Emerald Insight*, 116-131. Sumber <<http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/EL-04-2014-0061>>. Diunduh [24 Juli 2016].

Rogers, Everett M. 1983. *Diffusion of Innovations.* New York: The Free Press.

Satries, Wahyu Ishardino. 2011. “Efektivitas Program Pemberdayaan Pemuda pada Organisasi Kepemudaan Al Fatih Ibdurrohman Kota Bekasi”*.* *Tesis Program Pascasarjana Universitas Indonesia Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional, Depok*.

Septianita, Winda., Wahyu Agus Winarno dan Alfi Arif. 2014. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)”. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 53-56. Sumber <<http://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/570/394>>. Diunduh [18 Mei 2016].

Steers, Ricard M. 1985. *Efektivitas Organisasi.* Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sumenge, Ariel Sharon. 2013. “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Minahasa Selatan”. *Jurnal EMBA*, 74-81. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjH4fe8nanOAhVFsI8KHXb7B2kQFgglMAE&url=http%3A%2F%2Fejournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Femba%2Farticle%2FviewFile%2F1941%2F1538&usg=AFQjCNGmKTYFXamaY5OI4vB0ExaIlZVn-Q&bvm=bv.128987424,bs.1,d.c2I>>. Diunduh [28 April 2016].

Surachman, Arif. 2013. “Analisis Pengaruh *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use, Subjective Norm, Mobility* dan *Use Situation* terhadap Niat Individu dalam Menggunakan *M-Library*”*.* *Tesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta*.

Surachman, Arif. 2015. “Akses *E-Journal* dan Transaksi Perpustakaan melalui Perangkat *Mobile*”. Sumber <lib.ugm.ac.id: <http://lib.ugm.ac.id/ind/?p=1577>>. Diunduh [22 Maret 2016].

Suwarno,Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Syaikhu, Akhmad dan Zakiah Muhajan. 2010. “Perpustakaan *Mobile* (*M-Libraries*)”. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 72-80. Sumber <[http://www.academia.edu/1045475/Perpustakaan\_mobile\_M-Libraries](http://www.academia.edu/1045475/Perpustakaan_mobile_M-Libraries_)>. Diunduh [19 Maret 2016].

Trivedi, Mayank dan Vishnu Suthar. 2011. “A Plan of M-Library for Smt. Hansa Mehta Library: a Study”. *International Journal of Information and Communication Technology Research*, 91-95. Sumber <<http://www.academia.edu/2067384/A_plan_of_M-Library_for_Smt._Hansa_Mehta_Library_A_study>>. Diunduh [28 April 2016].

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Rajawali Pers.

Urbach, Nils dan Benjamin Müller. 2012. “The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success”. *Springer*, 1-18. Sumber <<https://www.researchgate.net/publication/226710735_The_Updated_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success>>. Diunduh [28 April 2016].

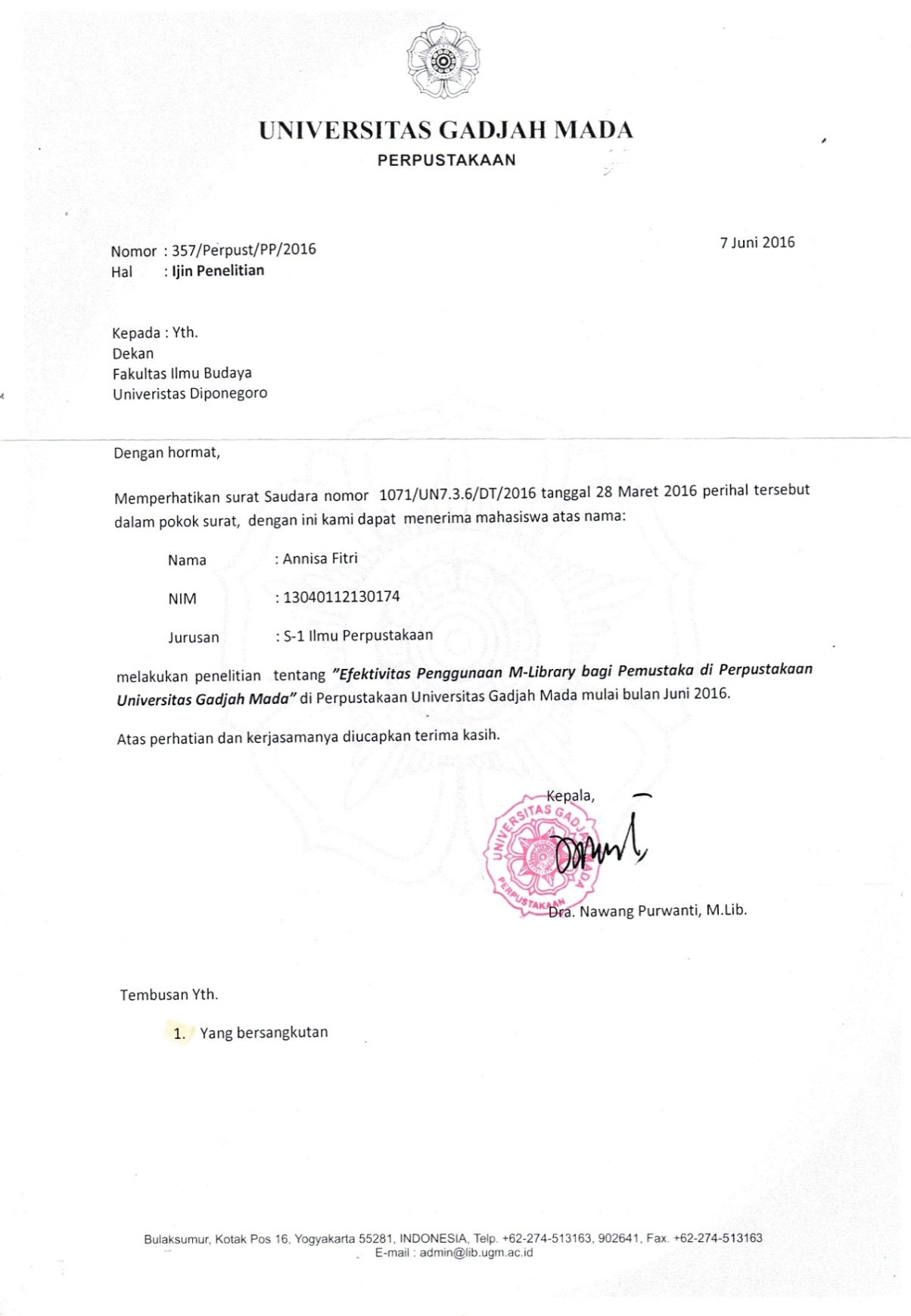
Utami, Ardhini Warih dan Febriliyan Samopa. 2013. “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D&M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya)”. *Jurnal Sistem Informasi*, 294-309. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqu5KXpqnOAhWLp48KHZOTBUgQFgghMAA&url=http%3A%2F%2Fdigilib.its.ac.id%2Fpublic%2FITS-Master-32584-analisa-kesuksesan-sistem-informasi-akademik-siakad-di-perguruan-tinggi-dengan-menggunakan-pendekata.pdf&usg=AFQjCNEgmpz7CKR4-CpOLr4_eHqI6oIbLg>>. Diunduh [15 Juli 2016].

Vollmer, Timothy. 2010. “There’s an App for that!: Libraries and Mobile Technology: an Introduction to Public Policy Considerations”. *Policy Brief: ALA Office for Information Technology Policy*, 1-14. Sumber <<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjR6oe2n6nOAhUDQY8KHWXJAI8QFgghMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ala.org%2Foffices%2Fsites%2Fala.org.offices%2Ffiles%2Fcontent%2Foitp%2Fpublications%2Fpolicybriefs%2Fmobiledevices.pdf&usg=AFQjCNGMCudmyZzUv7qk1Q9SAEpIzeC8Ag>>. Diunduh [28 April 2016].

Wilson, Sally dan Graham McCarthy. 2010. “The Mobile University: from the Library to the Campus”. *Emerald Insight*, 214-232. Sumber <[http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00907321011044990>. Diunduh [24 Juli 2016](http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00907321011044990.%20Diunduh%2024%20Juli%202016)].

# LAMPIRAN

Lampiran A Surat Izin Penelitian

****

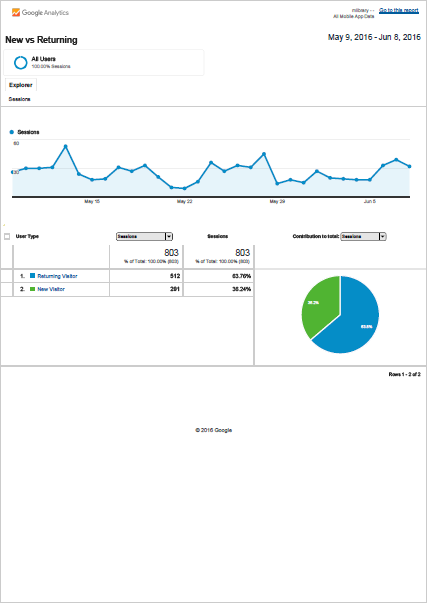
Lampiran B Pernyataan Kuesioner

**PERNYATAAN KUESIONER**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kualitas Sistem (*System Quality*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
| 1. | *M-Library* tidak pernah mengalami kerusakan atau gangguan pada sistem data. |  |  |  |  |  |
| 2. | Fitur yang ada pada *M-Library* sudah lengkap. |  |  |  |  |  |
| 3. | *M-Library* dapat diakses dimanapun melalui *smartphone*. |  |  |  |  |  |
| 4. | *M-Library* mudah digunakan. |  |  |  |  |  |
| **Kualitas Informasi (*Information Quality*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
| 5. | Sumber informasi yang disediakan *M-Library* jelas dan dapat dipercaya. |  |  |  |  |  |
| 6. | Informasi yang saya butuhkan relevan dengan yang disediakan *M-Library*. |  |  |  |  |  |
| 7. | Informasi yang diberikan *M-Library* tersampaikan kepada saya dengan tepat waktu. |  |  |  |  |  |
| 18. | Informasi yang disediakan *M-Library* sangat lengkap. |  |  |  |  |  |
| 9. | Saya dapat memahami isi informasi yang saya butuhkan di *M-Library*. |  |  |  |  |  |
| **Kualitas Layanan (*Sevice Quality*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
| 10. | *M-Library* dapat saya andalkan untuk membantu menyelesaikan tugas. |  |  |  |  |  |
| 11. | Layanan akses informasi *M-Library* cepat. |  |  |  |  |  |
| 12. | Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa berbasis pengetahuan. |  |  |  |  |  |
| 13. | Layanan *M-Library* memiliki jaminan berupa keakuratan informasi. |  |  |  |  |  |
| 14. | Pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan saya dalam memenuhi kebutuhan informasi saya. |  |  |  |  |  |
| 15. | Pustakawan memiliki rasa perhatian yang tinggi terhadap saya untuk memenuhi kebutuhan informasi saya. |  |  |  |  |  |
| 16. | Desain *M-Library* menarik. |  |  |  |  |  |
| **Tujuan Penggunaan (*Intention to Use*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat setuju | Setuju | Netral | Tidak setuju | Sangat Tidak setuju |
| 17. | Saya mengakses *M-Library* satu kali dalam sehari. |  |  |  |  |  |
| 18. | Saya mengakses *M-Library* setiap sehari. |  |  |  |  |  |
| 19. | Saya mengakses *M-Library* untuk membantu menyelesaikan tugas saya. |  |  |  |  |  |
| 20. | Saya mengakses *M-Library* untuk mencari informasi. |  |  |  |  |  |
| 21. | Saya menggunakan *M-Library* untuk mengefisiensikan pekerjaan saya. |  |  |  |  |  |
| **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat setuju | Setuju | Netral | Tidak setuju | Sangat Tidak setuju |
| 22. | *M-Library* dapat membantu saya menyelesaikan tugas dengan cepat. |  |  |  |  |  |
| 23. | *M-Library* dapat membantu saya menyelesaikan tugas dengan tepat. |  |  |  |  |  |
| 24. | Saya puas dengan layanan *M-Library* yang diberikan. |  |  |  |  |  |
| **Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*).** | | | | | | |
| No. | Pertanyaan | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
| 25. | Setelah menggunakan *M-Library*, saya dapat lebih menghemat biaya penggandaan informasi. |  |  |  |  |  |
| 26. | Setelah memiliki pengalaman menggunakan *M-Library*, saya merekomendasikan *M-Library* kepada teman saya. |  |  |  |  |  |
| 27. | Saya jadi sering meminjam koleksi perpustakaan setelah menggunakan *M-Library*. |  |  |  |  |  |
| 28. | Setelah menggunakan *M-Library*, saya dapat lebih menghemat waktu dalam menyelesaikan tugas. |  |  |  |  |  |

Tabel 52: Pernyataan Kuesioner

Lampiran C Jumlah Pengguna *M-Library* Perpustakaan UGM



Gambar 7: Jumlah Pengguna *M-Library* Perpustakaan UGM

Lampiran D Tabulasi Data dan Pengkodean Data Penelitian

**TABULASI DATA DAN PENGKODEAN DATA PENELITIAN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **no**  **responden** | **skor\_item** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **total** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** | **23** | **24** | **25** | **26** | **27** | **28** |
| 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 114 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 95 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 109 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 101 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 98 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 115 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 129 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 103 |
| 9 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 129 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 102 |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 110 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 99 |
| 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 96 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 108 |
| 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 105 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 94 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 118 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| 23 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 104 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 105 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 105 |
| 28 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 93 |
| 29 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 105 |
| 30 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 |
| 31 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 114 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 98 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 102 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 112 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 106 |
| 36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| 37 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 96 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 103 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 102 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 104 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 124 |
| 42 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 113 |
| 43 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 44 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 45 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 114 |
| 46 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 100 |
| 47 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 102 |
| 49 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 89 |
| 50 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 96 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 100 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 102 |
| 53 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 99 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 102 |
| 55 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 88 |
| 56 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 107 |
| 57 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 93 |
| 58 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 88 |
| 59 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 83 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 98 |
| 61 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 88 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 98 |
| 63 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 89 |
| 64 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 92 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 83 |
| 66 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 101 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 105 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 100 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 105 |
| 70 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 99 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83 |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 88 |
| 73 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 100 |
| 74 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 94 |
| 75 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 91 |
| 76 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 93 |
| 77 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 91 |
| 78 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 90 |
| 79 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 72 |
| 80 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 88 |
| 81 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 95 |
| 82 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 99 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 123 |
| 84 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 74 |
| 86 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 87 |
| 87 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 81 |
| 88 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 99 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 110 |

Tabel 53: Tabulasi Data Dan Pengkodean Data Penelitian

Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian

**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA PENELITIAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00001 | Pearson Correlation | .241 | Tidak Valid |
| Sig. (2-tailed) | .200 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 10.167 |  |
| Covariance | .351 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00002 | Pearson Correlation | .326 | Tidak Valid |
| Sig. (2-tailed) | .079 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 11.500 |  |
| Covariance | .397 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00003 | Pearson Correlation | .575\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .001 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 24.667 |  |
| Covariance | .851 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00004 | Pearson Correlation | .610\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 22.000 |  |
| Covariance | .759 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00005 | Pearson Correlation | .569\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .001 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 23.500 |  |
| Covariance | .810 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00006 | Pearson Correlation | .719\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| Sum of Squares and Cross-products | 24.333 |  |
| Covariance | .839 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 54: Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00007 | Pearson Correlation | .776\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00008 | Pearson Correlation | .828\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00009 | Pearson Correlation | .836\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00010 | Pearson Correlation | .874\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00011 | Pearson Correlation | .528\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .003 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 55: Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00012 | Pearson Correlation | .506\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .004 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00013 | Pearson Correlation | .763\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00014 | Pearson Correlation | .745\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00015 | Pearson Correlation | .576\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .001 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00016 | Pearson Correlation | .736\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00017 | Pearson Correlation | .806\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00018 | Pearson Correlation | .590\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .001 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 56: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00019 | Pearson Correlation | .783\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00020 | Pearson Correlation | .728\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00021 | Pearson Correlation | .752\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00022 | Pearson Correlation | .720\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00023 | Pearson Correlation | .460\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .011 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 57: Hasil Uji Validitas Tujuan Penggunaan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00024 | Pearson Correlation | .813\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00025 | Pearson Correlation | .881\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00026 | Pearson Correlation | .768\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 58: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Total | Validitas |
| VAR00027 | Pearson Correlation | .848\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00028 | Pearson Correlation | .715\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00029 | Pearson Correlation | .805\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |
| VAR00030 | Pearson Correlation | .628\*\* | Valid |
| Sig. (2-tailed) | .000 |  |
| N | 30 |  |

Tabel 59: Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Cronbach's Alpha | N of Items | Reliabilitas |
| X1 | .606 | 4 | Reliabel |
| X2 | .803 | 5 | Reliabel |
| X3 | .677 | 7 | Reliabel |
| Y1 | .768 | 5 | Reliabel |
| Y2 | .747 | 3 | Reliabel |
| Y3 | .652 | 4 | Reliabel |

Tabel 60: Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran F Statistik Distribusi Frekuensi

**STATISTIK DISTRIBUSI FREKUENSI**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Analisis | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |
| Valid  Missing | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | 3.0899 | 3.2697 | 3.8989 | 3.9326 | 4.1685 | 3.9551 | 3.4045 | 3.3596 | 3.8427 | 3.8989 | 3.6404 | 3.9326 | 3.8764 | 3.4944 | 3.3034 | 3.3483 | 2.4270 | 2.3820 | 3.9663 | 4.0674 | 3.8652 | 3.5730 | 3.6517 | 3.6404 | 3.8539 | 3.6517 | 3.1124 | 3.7978 |
| Std. Error of Mean | .08846 | .08570 | .07671 | .06549 | .06238 | .06949 | .08260 | .09352 | .06372 | .07997 | .07869 | .06742 | .06152 | .07849 | .07894 | .06984 | .08881 | .08680 | .08062 | .06352 | .07000 | .07476 | .06799 | .07366 | .08078 | .07681 | .09101 | .07179 |
| Median | 3.0000 | 3.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 3.0000 | 3.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 3.0000 | 3.0000 | 2.0000 | 2.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 4.0000 | 3.0000 | 4.0000 |
| Mode | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |
| Std. Deviation | .83449 | .80853 | .72370 | .61787 | .58845 | .65557 | .77926 | .88224 | .60111 | .75446 | .74234 | .63600 | .58036 | .74045 | .74475 | .65888 | .83785 | .81889 | .76052 | .59920 | .66042 | .70530 | .64140 | .69490 | .76203 | .72459 | .85862 | .67722 |
| Variance | .696 | .654 | .524 | .382 | .346 | .430 | .607 | .778 | .361 | .569 | .551 | .404 | .337 | .548 | .555 | .434 | .702 | .671 | .578 | .359 | .436 | .497 | .411 | .483 | .581 | .525 | .737 | .459 |
| Skewness | .308 | -.270 | -.948 | -.551 | -.732 | -.202 | .178 | .135 | -.570 | -.479 | -.499 | -.758 | -.347 | -.410 | -.054 | -.271 | .710 | .961 | -1.053 | -.671 | -.333 | -.762 | -.591 | -1.040 | -.376 | -.457 | .000 | -1.077 |
| Std. Error of Skewness | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 | .255 |
| Kurtosis | -.559 | -.951 | 2.556 | 1.408 | 3.022 | .100 | -.287 | -.657 | 1.230 | .228 | 1.047 | 1.840 | .903 | .709 | .518 | -.446 | .304 | 1.360 | 2.469 | 2.414 | .433 | 1.314 | .392 | 1.923 | -.001 | .126 | -.127 | 3.064 |
| Std. Error of Kurtosis | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 | .506 |
| Range | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| Minimum | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| Maximum | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Sum | 275.00 | 291.00 | 347.00 | 350.00 | 371.00 | 352.00 | 303.00 | 299.00 | 342.00 | 347.00 | 324.00 | 350.00 | 345.00 | 311.00 | 294.00 | 298.00 | 216.00 | 212.00 | 353.00 | 362.00 | 344.00 | 318.00 | 325.00 | 324.00 | 343.00 | 325.00 | 277.00 | 338.00 |

Tabel 61: Statistik Distribusi Frekuensi

Lampiran G Hasil Uji Regresi

**HASIL UJI REGRESI**

1. **REGRESI TERHADAP VARIABEL TUJUAN PENGGUNAAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Mean | Std. Deviation | N |
| Y1 | 16.71 | 2.634 | 89 |
| X1 | 14.19 | 2.016 | 89 |
| X2 | 18.73 | 2.653 | 89 |
| X3 | 25.49 | 2.853 | 89 |

Tabel 62: *Descriptive Statistics* Y1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Y1 | X1 | X2 | X3 |
| Pearson Correlation | Y1 | 1.000 | .351 | .483 | .578 |
| X1 | .351 | 1.000 | .296 | .424 |
| X2 | .483 | .296 | 1.000 | .545 |
| X3 | .578 | .424 | .545 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Y1 | . | .000 | .000 | .000 |
| X1 | .000 | . | .002 | .000 |
| X2 | .000 | .002 | . | .000 |
| X3 | .000 | .000 | .000 | . |
| N | Y1 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X3 | 89 | 89 | 89 | 89 |

Tabel 63: *Correlations* Y1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | X3, X1, X2b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

Tabel 64: *Variables Entered/Removed* Y1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .620a | .384 | .362 | 2.104 | .384 | 17.651 | 3 | 85 | .000 | 1.969 |
| a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Y1 | | | | | | | | | | |

Tabel 65: *Model Summary* Y1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 234.302 | 3 | 78.101 | 17.651 | .000b |
| Residual | 376.102 | 85 | 4.425 |  |  |
| Total | 610.404 | 88 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | |

Tabel 66: *Anova* Y1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Lower Bound | Upper Bound | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .844 | 2.232 |  | .378 | .706 | -3.593 | 5.282 |  |  |  |  |  |
| X1 | .145 | .123 | .111 | 1.176 | .243 | -.100 | .390 | .351 | .127 | .100 | .814 | 1.228 |
| X2 | .227 | .101 | .229 | 2.248 | .027 | .026 | .428 | .483 | .237 | .191 | .698 | 1.433 |
| X3 | .375 | .099 | .406 | 3.775 | .000 | .177 | .572 | .578 | .379 | .321 | .628 | 1.593 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 67: *Coefficients* Y1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | | X3 | X1 | X2 |
| 1 | Correlations | X3 | 1.000 | -.328 | -.484 |
| X1 | -.328 | 1.000 | -.086 |
| X2 | -.484 | -.086 | 1.000 |
| Covariances | X3 | .010 | -.004 | -.005 |
| X1 | -.004 | .015 | -.001 |
| X2 | -.005 | -.001 | .010 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | |

Tabel 68: *Coefficient Correlations* Y1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | | |
| (Constant) | X1 | X2 | X3 |
| 1 | 1 | 3.972 | 1.000 | .00 | .00 | .00 | .00 |
| 2 | .014 | 16.906 | .00 | .65 | .41 | .01 |
| 3 | .009 | 21.437 | .62 | .33 | .39 | .03 |
| 4 | .006 | 26.658 | .38 | .02 | .20 | .96 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | | | |

Tabel 69: *Collinearity Diagnostics* Y1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Case Number | Std. Residual | Y1 | Predicted Value | Residual |
| 85 | -3.110 | 8 | 14.54 | -6.541 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | |

Tabel 70: *Casewise Diagnostics* Y1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
| Predicted Value | 12.57 | 21.58 | 16.71 | 1.632 | 89 |
| Residual | -6.541 | 4.591 | .000 | 2.067 | 89 |
| Std. Predicted Value | -2.536 | 2.987 | .000 | 1.000 | 89 |
| Std. Residual | -3.110 | 2.182 | .000 | .983 | 89 |
| a. Dependent Variable: Y1 | | | | | |

Tabel 71: *Residuals Statistics* Y1

1. **REGRESI TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Mean | Std. Deviation | N |
| Y2 | 10.87 | 1.666 | 89 |
| X1 | 14.19 | 2.016 | 89 |
| X2 | 18.73 | 2.653 | 89 |
| X3 | 25.49 | 2.853 | 89 |

Tabel 72: *Descriptive Statistics* Y2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Y2 | X1 | X2 | X3 |
| Pearson Correlation | Y2 | 1.000 | .481 | .578 | .600 |
| X1 | .481 | 1.000 | .296 | .424 |
| X2 | .578 | .296 | 1.000 | .545 |
| X3 | .600 | .424 | .545 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Y2 | . | .000 | .000 | .000 |
| X1 | .000 | . | .002 | .000 |
| X2 | .000 | .002 | . | .000 |
| X3 | .000 | .000 | .000 | . |
| N | Y2 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X3 | 89 | 89 | 89 | 89 |

Tabel 73: *Correlations* Y2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | X3, X1, X2b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

Tabel 74: *Variables Entered/Removed* Y2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |  |
| 1 | .707a | .500 | .483 | 1.199 | .500 | 28.352 | 3 | 85 | .000 | 1.629 |
| a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Y2 | | | | | | | | | | |

Tabel 75: *Model Summary* Y2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 122.232 | 3 | 40.744 | 28.352 | .000b |
| Residual | 122.150 | 85 | 1.437 |  |  |
| Total | 244.382 | 88 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | |

Tabel 76: *ANOVA* Y2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Lower Bound | Upper Bound | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -.639 | 1.272 |  | -.502 | .617 | -3.168 | 1.890 |  |  |  |  |  |
| X1 | .207 | .070 | .250 | 2.942 | .004 | .067 | .346 | .481 | .304 | .226 | .814 | 1.228 |
| X2 | .209 | .058 | .333 | 3.633 | .000 | .095 | .324 | .578 | .367 | .279 | .698 | 1.433 |
| X3 | .182 | .057 | .312 | 3.225 | .002 | .070 | .295 | .600 | .330 | .247 | .628 | 1.593 |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 77: *Coefficients* Y2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | | X3 | X1 | X2 |
| 1 | Correlations | X3 | 1.000 | -.328 | -.484 |
| X1 | -.328 | 1.000 | -.086 |
| X2 | -.484 | -.086 | 1.000 |
| Covariances | X3 | .003 | -.001 | -.002 |
| X1 | -.001 | .005 | .000 |
| X2 | -.002 | .000 | .003 |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | | |

Tabel 78: *Coefficient Correlations* Y2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | | |
| (Constant) | X1 | X2 | X3 |
| 1 | 1 | 3.972 | 1.000 | .00 | .00 | .00 | .00 |
| 2 | .014 | 16.906 | .00 | .65 | .41 | .01 |
| 3 | .009 | 21.437 | .62 | .33 | .39 | .03 |
| 4 | .006 | 26.658 | .38 | .02 | .20 | .96 |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | | | | |

Tabel 79: *Collinearity Diagnostics* Y2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Case Number | Std. Residual | Y2 | Predicted Value | Residual |
| 79 | -4.209 | 4 | 9.05 | -5.045 |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | |

Tabel 80: *Casewise Diagnostics* Y2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
| Predicted Value | 8.26 | 14.10 | 10.87 | 1.179 | 89 |
| Residual | -5.045 | 2.010 | .000 | 1.178 | 89 |
| Std. Predicted Value | -2.211 | 2.747 | .000 | 1.000 | 89 |
| Std. Residual | -4.209 | 1.677 | .000 | .983 | 89 |
| a. Dependent Variable: Y2 | | | | | |

Tabel 81: *Residuals Statistics* Y2

1. **REGRESI TERHADAP VARIABEL MANFAAT BERSIH**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Mean | Std. Deviation | N |
| Y3 | 10.87 | 1.666 | 89 |
| X1 | 14.19 | 2.016 | 89 |
| X2 | 18.73 | 2.653 | 89 |
| X3 | 25.49 | 2.853 | 89 |

Tabel 82: *Descriptive Statistics* Y3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Korelasi | | Y3 | X1 | X2 | X3 |
| Pearson Correlation | Y3 | 1.000 | .481 | .578 | .600 |
| X1 | .481 | 1.000 | .296 | .424 |
| X2 | .578 | .296 | 1.000 | .545 |
| X3 | .600 | .424 | .545 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | Y3 | . | .000 | .000 | .000 |
| X1 | .000 | . | .002 | .000 |
| X2 | .000 | .002 | . | .000 |
| X3 | .000 | .000 | .000 | . |
| N | Y3 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X3 | 89 | 89 | 89 | 89 |

Tabel 83: *Correlations* Y3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | X3, X1, X2b | . | Enter |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |

Tabel 84: *Variables Entered/Removed* Y3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | | Std. Error of the Estimate | | Change Statistics | | | | | | | Durbin-Watson | |
| R Square Change | F Change | df1 | | df2 | Sig. F Change | |  | |
| 1 | .707a | .500 | .483 | | 1.199 | | .500 | 28.352 | 3 | | 85 | .000 | | 1.629 | |
| a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | | | | | | | | | |
| * 1. Dependent Variable: Y3   Tabel 85: *Model Summary*Y3 | | | | | | | | | | | | | | |
| Model | | | | Sum of Squares | | df | | Mean Square | | F | | | Sig. | | | |
| 1 | Regression | | | 122.232 | | 3 | | 40.744 | | 28.352 | | | .000b | | | |
| Residual | | | 122.150 | | 85 | | 1.437 | |  | | |  | | | |
| Total | | | 244.382 | | 88 | |  | |  | | |  | | | |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 86: *ANOVA* Y3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Lower Bound | Upper Bound | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -.639 | 1.272 |  | -.502 | .617 | -3.168 | 1.890 |  |  |  |  |  |
| X1 | .207 | .070 | .250 | 2.942 | .004 | .067 | .346 | .481 | .304 | .226 | .814 | 1.228 |
| X2 | .209 | .058 | .333 | 3.633 | .000 | .095 | .324 | .578 | .367 | .279 | .698 | 1.433 |
| X3 | .182 | .057 | .312 | 3.225 | .002 | .070 | .295 | .600 | .330 | .247 | .628 | 1.593 |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 87: *Coefficients* Y3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | | X3 | X1 | X2 |
| 1 | Correlations | X3 | 1.000 | -.328 | -.484 |
| X1 | -.328 | 1.000 | -.086 |
| X2 | -.484 | -.086 | 1.000 |
| Covariances | X3 | .003 | -.001 | -.002 |
| X1 | -.001 | .005 | .000 |
| X2 | -.002 | .000 | .003 |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | | |

Tabel 88: *Coefficient Correlations* Y3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | | |
| (Constant) | X1 | X2 | X3 |
| 1 | 1 | 3.972 | 1.000 | .00 | .00 | .00 | .00 |
| 2 | .014 | 16.906 | .00 | .65 | .41 | .01 |
| 3 | .009 | 21.437 | .62 | .33 | .39 | .03 |
| 4 | .006 | 26.658 | .38 | .02 | .20 | .96 |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | | | | |

Tabel 89: *Collinearity Diagnostics* Y3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Case Number | Std. Residual | Y3 | Predicted Value | Residual |
| 79 | -4.209 | 4 | 9.05 | -5.045 |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | |

Tabel 90: *Casewise Diagnostics* Y3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
| Predicted Value | 8.26 | 14.10 | 10.87 | 1.179 | 89 |
| Residual | -5.045 | 2.010 | .000 | 1.178 | 89 |
| Std. Predicted Value | -2.211 | 2.747 | .000 | 1.000 | 89 |
| Std. Residual | -4.209 | 1.677 | .000 | .983 | 89 |
| a. Dependent Variable: Y3 | | | | | |

Tabel 91: *Residuals Statistics* Y3

Lampiran H Biodata Peneliti

**BIODATA PENELITI**

Penulis dari skripsi ini adalah Annisa Fitri yang merupakan anak pertama dari kedua orang tua bernama Juhadi dan Salmah. Annisa Fitri dilahirkan di desa Jati Kulon, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus pada tanggal 26 April 1994. Penulis menempuh pendidikan formal yang dimulai dari TK Aisyiyah Bustanul Athfal (lulus tahun 2000), MI Muhammadiyah Jati Kulon Kudus (lulus tahun 2006), SMP 1 Jati Kudus (lulus tahun 2009) dan SMA 1 Mejobo Kudus (lulus tahun 2012).

Setelah menyelesaikan pendidikan wajib 12 tahun, penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang. Penulis aktif pada salah satu organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan atau HMJ Ilpus. Pada organisasi tersebut, penulis terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan.

Dengan ketekunan, motivasi dan semangat belajar yang tinggi, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Layanan *M-Library* bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat memberikan kontribusi yang positif bagi dunia akademik, khususnya bidang Ilmu Perpustakaan.

Lampiran I Matriks Pembimbingan Skripsi

